Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca

Rapport annuel de gestion

2008-2009

Québec

Revenu Québec

www.revenu.gouv.qc.ca

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2008-2009

Cette publication a été rédigée par Revenu Québec.

Dans ce document, le genre masculin est employé dans le seul but d'alléger le texte.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres postconsommation, certifié ÉcoLogo, sans chlore et fabriqué au Québec par Cascades à partir d'énergie biogaz.

ISSN 1703-9320
ISSN 1703-9339 (PDF)

ISBN 978-2-550-55899-6
ISBN 978-2-550-55900-9 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2009
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2009

© Gouvernement du Québec, 2009
Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation de Revenu Québec.

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'administration publique, je vous présente le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de Revenu Québec.

Ce document illustre les résultats obtenus par mon organisation en ce qui concerne les orientations et les objectifs établis dans le *Plan d'action 2008-2009* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Au cours du dernier exercice, Revenu Québec a déployé beaucoup d'efforts pour simplifier son offre de services aux citoyens et aux entreprises du Québec et pour en faciliter l'accès. L'amélioration de la prestation électronique de services en est un excellent exemple. C'est avec plaisir que je remercie l'ensemble du personnel pour son dévouement et son implication dans ces réalisations.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de ma très haute considération.

Le ministre du Revenu,

Robert Dutil
Québec, septembre 2009

Monsieur Robert Dutil
Ministre du Revenu
Revenu Québec
3800, rue de Marly
Québec (Québec) G1X 4A5

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de Revenu Québec pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2009.

Ce rapport dresse un portrait global des actions entreprises par l'organisation en vue de réaliser sa mission. À titre d'instrument de reddition de comptes, il présente la performance de Revenu Québec en ce qui concerne l'atteinte des objectifs et des cibles établis dans le *Plan d'action 2008-2009* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises.*

De plus, il témoigne de la mobilisation des employés et employées de Revenu Québec, qui sont des acteurs engagés dans l'offre de services de qualité contribuant à une administration performante et équitable pour tous et toutes. Je tiens donc à les remercier.

Je profite également de l'occasion pour remercier les membres de la direction de leur précieuse collaboration et de leurs conseils éclairés.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments distingués.

La sous-ministre du Revenu,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Québec, septembre 2009

Déclaration de la sous-ministre et des membres de la direction sur la fiabilité des résultats et de l'information

Les résultats et l'information contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de Revenu Québec relèvent de la responsabilité de la sous-ministre ainsi que des membres du Comité de direction. À cet égard, la présente déclaration atteste l'exactitude, l'intégralité ainsi que la fiabilité des résultats et de l'information qui y sont présentés.

À notre avis, le rapport décrit avec justesse la mission de Revenu Québec, ses domaines d'intervention et ses engagements ainsi que les valeurs qui orientent ses activités. De plus, la présentation de son organisation et de son contexte permet une meilleure connaissance de Revenu Québec. Le rapport présente également les résultats liés aux objectifs du *Plan d'action 2008-2009* et de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*.

Pour nous assurer de l'atteinte de ces objectifs ainsi que de la fiabilité des résultats et de l'information contenus dans le présent rapport, nous avons veillé, en collaboration avec les gestionnaires, à ce que des systèmes de contrôle interne et des systèmes de gestion de l'information soient maintenus, alimentés et entretenus au cours de l'exercice. À cet égard, l'organisation dispose de divers outils de gestion permettant de suivre les activités, notamment les plans d'action et les tableaux de bord. Le suivi de ces divers outils de gestion est assuré par le Comité de direction et constitue le principal moyen de coordination de l'organisation. Différents comités sont également en place pour effectuer le suivi des activités, dont un comité de vérification et d'évaluation des programmes.

Par ailleurs, Revenu Québec est assujetti à la Loi sur le vérificateur général. La portée des travaux du Vérificateur général du Québec peut comporter, dans la mesure où il le juge approprié, la vérification financière, la vérification de la conformité des activités aux lois, aux règlements, aux énoncés de politique et aux directives ainsi que la vérification de l'optimisation des ressources.

Enfin, mentionnons que la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation s'est assurée de l'exactitude des résultats et des renseignements présentés dans le rapport; son rapport de validation est joint au présent document.

Les membres du Comité de direction,

Francine Martel-Vaillancourt, FCA
Sous-ministre

Claude Provencher, sous-ministre adjoint
Direction générale du centre de perception fiscale et des biens non réclamés

Alain Blouin, directeur général
Direction générale des ressources humaines

Daniel Prud'homme, directeur général
Direction générale de la planification, de l'administration et de la recherche

Johanne L. Bergeron, sous-ministre adjointe
Direction générale des entreprises

Marc Samson, directeur et secrétaire général
Bureau de la sous-ministre et Secrétariat général

Jean-Marie Levesque, sous-ministre adjoint
Direction générale du traitement et des technologies

Carole Imbeault, sous-ministre adjointe
Direction générale des particuliers

François T. Tremblay, sous-ministre adjoint
Direction générale de la législation, des enquêtes et du registraire des entreprises

Michelle Rompré, directrice
Direction des relations publiques et des communications

Québec, septembre 2009

Rapport de validation de la Direction de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation

Madame la Sous-Ministre,

Conformément au mandat qui nous a été confié, nous avons examiné les résultats et les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de Revenu Québec, pour l'exercice terminé le 31 mars 2009. Ces résultats et ces renseignements découlent des orientations, des enjeux, des objectifs et des actions de l'organisation établis dans le *Plan d'action 2008-2009*, des objectifs de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*, des indicateurs de résultats et d'efficience prévus dans sa convention de performance et d'imputabilité ainsi que des exigences gouvernementales.

La responsabilité de la fiabilité et de l'intégralité des informations contenues dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* incombe à la direction de Revenu Québec. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère plausible des résultats, des renseignements et des explications fournis ainsi que sur la cohérence de l'information en nous basant sur les travaux que nous avons accomplis au cours de notre mandat d'examen.

Notre examen a été effectué en tenant compte des normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Nos travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à utiliser des procédés analytiques, à documenter les systèmes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Par conséquent, nous n'exprimons pas une opinion de vérification sur les informations contenues dans le présent rapport.

Par ailleurs, les travaux de vérification que nous avons effectués au fil des ans nous permettent d'avoir une vue d'ensemble des activités réalisées au sein de Revenu Québec et d'apprécier davantage certains résultats présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009*.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les renseignements et les explications présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* nous paraissent, à tous égards, importants, plausibles et cohérents.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes et de l'évaluation,

Pierre Gagné
Québec, septembre 2009

Table des matières

	Revenu Québec en chiffres	15
	Faits saillants	16
PARTIE 1	**Présentation de Revenu Québec**	**23**
	Sa mission	24
	Ses valeurs organisationnelles	25
	Ses domaines d'intervention	26
	Ses engagements, sa clientèle et ses services	27
	Son organisation	31
	Ses ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles	32
PARTIE 2	**La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis**	**43**
	Premier enjeu L'administration équitable de la fiscalité et des programmes	44
	La perception des sommes dues	44
	Le contrôle fiscal	47
	Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir	51
	Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires	56
	L'administration des programmes sociofiscaux	61
	L'administration des pensions alimentaires	63
	L'administration des biens non réclamés	64
	Deuxième enjeu L'adaptation des services aux besoins et aux attentes de la clientèle en s'inscrivant dans la modernisation de l'État	66
	L'utilisation des services électroniques	66
	La simplification de l'administration de la fiscalité	70
	L'allégement des structures de l'État	75
	Troisième enjeu L'efficience et la performance de l'organisation	76
	La performance organisationnelle	76
	La modernisation de l'organisation	77
	La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre	79
PARTIE 3	**La performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises**	**83**
	La satisfaction de la clientèle	85
	Les services électroniques	87
	Les appels téléphoniques	88
	Les visites aux comptoirs de service	90
	La correspondance	91

Les pensions alimentaires 92
La déclaration de revenus des particuliers 94
La déclaration de revenus des sociétés 97
L'inscription des nouvelles entreprises 98
Le remboursement de la taxe sur les intrants à titre de mandataire 99
L'opposition à une cotisation 100
Les services liés au registre des entreprises 101

PARTIE 4 Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales 103
Les fonds spéciaux 104
Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 108
La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information 109
L'éthique 110
La santé des personnes au travail 111
Le programme d'accès à l'égalité en emploi 114
La qualité de la langue française dans l'Administration 118
L'application de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu 119
L'application de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu 120
L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) 121

PARTIE 5 Annexes 123
Annexe 1 Historique des recommandations du Vérificateur général du Québec 124
Annexe 2 Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Québec 129
Annexe 3 Organigramme au 31 mars 2009 130

Liste des tableaux

TABLEAU 1	Clientèle par catégories	29
TABLEAU 2	Personnel permanent en poste au 31 mars 2009	32
TABLEAU 3	Personnel occasionnel, étudiants et stagiaires en poste au 31 mars 2009	33
TABLEAU 4	Effectif utilisé par champs d'activité	34
TABLEAU 5	Sommaire des écarts de budget et de dépenses (par crédits et en milliers de dollars)	36
TABLEAU 6	Compensation financière – TPS	38
TABLEAU 7	Effectif consacré aux technologies de l'information	40
TABLEAU 8	Investissements – Fonds des technologies de l'information	40
TABLEAU 9	Recettes fiscales et extrabudgétaires	45
TABLEAU 10	Remboursements d'impôt, de taxes et autres	47
TABLEAU 11	Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal au 31 mars 2009	48
TABLEAU 12	Récupération fiscale – Résultats, cibles et variations	49
TABLEAU 13	Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC	50
TABLEAU 14	Taux d'encaissement des cotisations de récupération fiscale	51
TABLEAU 15	État des comptes débiteurs au 31 mars 2009 (en millions de dollars)	60
TABLEAU 16	Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires	62
TABLEAU 17	Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition	63
TABLEAU 18	Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés reçus	64
TABLEAU 19	Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs	65
TABLEAU 20	Nombre et montant des remises aux ayants droit	65
TABLEAU 21	Évolution des services électroniques (transactionnels et informationnels)	68
TABLEAU 22	Investissements en matière de formation	82
TABLEAU 23	Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses	104
TABLEAU 24	Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses	105
TABLEAU 25	Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses	106
TABLEAU 26	Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses	107
TABLEAU 27	Embauche totale	114
TABLEAU 28	Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2009	114
TABLEAU 29	Taux d'embauche des membres des groupes cibles	115
TABLEAU 30	Taux d'embauche, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées	115
TABLEAU 31	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année	115
TABLEAU 32	Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2009	116
TABLEAU 33	Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2009	116

TABLEAU 34	Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent au 31 mars 2009	116
TABLEAU 35	État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu	119
TABLEAU 36	Sommaire statistique 2008-2009 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu	120
TABLEAU 37	Statistiques de l'Entente IFTA (par année civile)	121
TABLEAU 38	Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (par année civile)	122

Liste des graphiques

GRAPHIQUE 1	Évolution des recettes	45
GRAPHIQUE 2	Recouvrement de créances fiscales	58
GRAPHIQUE 3	Évolution des créances radiées aux états financiers au cours des cinq derniers exercices	59
GRAPHIQUE 4	Recouvrement de créances alimentaires	61
GRAPHIQUE 5	Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation	81
GRAPHIQUE 6	Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours	86
GRAPHIQUE 7	Pourcentage des appels téléphoniques auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes	88
GRAPHIQUE 8	Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes	90
GRAPHIQUE 9	Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours	91
GRAPHIQUE 10	Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers	92
GRAPHIQUE 11	Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours	93
GRAPHIQUE 12	Particuliers – Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique	95
GRAPHIQUE 13	Particuliers – Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier	95
GRAPHIQUE 14	Particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation	96
GRAPHIQUE 15	Entreprises – Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours	97
GRAPHIQUE 16	Remboursement de la taxe sur les intrants – Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours	99
GRAPHIQUE 17	Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition	100

Revenu Québec en chiffres

- **10 349** employés permanents et occasionnels
- Près de **7 millions** de visites du site Internet de Revenu Québec
- Plus de **4 millions** de publications et de formulaires téléchargés
- Plus de **4 millions** d'appels téléphoniques
- Près de **400 000** visiteurs aux comptoirs de service
- Près de **525 000** demandes effectuées par correspondance

L'autocotisation et le contrôle fiscal

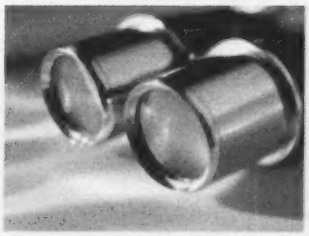
- **77,1 milliards** de dollars de recettes fiscales et extrabudgétaires
- **19 milliards** de dollars en remboursement d'impôts, de taxes et autres
- **2,25 milliards** de dollars de récupération fiscale

Les particuliers

- Plus de **6 millions** de déclarations de revenus des particuliers
- Près de **3 millions** de déclarations de revenus des particuliers reçues par voie électronique
- Plus de **2 milliards** de dollars versés aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux, dont
  - plus de **479 millions** de dollars à titre de pension alimentaire
  - près de **173 millions** de dollars en crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants
  - plus de **352 millions** de dollars pour la prime au travail
  - près de **157 millions** de dollars en crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée

Les entreprises

- Près de **375 000** déclarations de revenus des sociétés
- Plus de **57 000** nouvelles entreprises inscrites aux fichiers de Revenu Québec
- Plus de **757 000** demandes de remboursement de taxe de vente du Québec



Faits saillants

Perception des recettes : 77,1 milliards de dollars

En 2008-2009, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 77,1 milliards de dollars, comparativement à 77,4 milliards de dollars lors de l'exercice précédent. Cette diminution de 0,4 % concerne principalement les recettes extrabudgétaires relatives à la taxe sur les produits et services (TPS), dont le taux a baissé de 6 % à 5 % le 1er janvier 2008.

Les recettes totales sont constituées de 51,6 milliards de dollars en recettes fiscales et de 25,5 milliards de dollars en recettes extrabudgétaires. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement du Canada, telles la TPS et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces dernières incluent notamment la contribution au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et au Régime québécois d'assurance parentale. (Pages 44 à 46.)

Récupération fiscale

Dans un contexte d'optimisation des stratégies fiscales, les activités de récupération ont permis à Revenu Québec de produire des revenus de 2,25 milliards de dollars (TPS non incluse). Cette récupération représente une augmentation de 233,5 millions de dollars comparativement à l'exercice précédent. L'objectif annuel de 2,27 milliards de dollars est presque atteint, avec un taux de 99 %. (Pages 48 à 51.)

Des 2,25 milliards de dollars, 53,6 millions ont été récupérés à la suite de stratégies et d'interventions en recherche et développement menées par Revenu Québec, soit 14,5 % de plus que prévu. La mise au point des programmes d'intervention dans les secteurs à risque élevé de pertes fiscales a permis la récupération des sommes suivantes :

- 286,3 millions de dollars dans le secteur de la construction;
- 139,9 millions de dollars découlant d'interventions de contrôle portant sur un stratagème de fausse facturation dans plusieurs secteurs d'activité. Ce stratagème consiste à demander indûment des remboursements de la taxe sur les intrants, des crédits de taxe sur les intrants ou des dépenses fiscales au moyen d'une fausse facture;

- 66,1 millions de dollars dans le secteur de la restauration, à la suite d'interventions effectuées auprès de 3 580 restaurateurs;
- 59,6 millions de dollars résultant des interventions de lutte contre la criminalité réalisée en collaboration avec les corps policiers. (Pages 51 à 56.)

De plus, les litiges contre deux manufacturiers de tabac se rapportant aux activités de contrebande de tabac, qui ont eu lieu au début des années 1990, ont connu un dénouement à la satisfaction des gouvernements fédéral et provinciaux. À la suite d'ententes, les deux manufacturiers de tabac verseront des indemnités et des amendes totalisant 1,15 milliard de dollars. Cette somme sera répartie entre le gouvernement fédéral et les dix gouvernements provinciaux. La part du Québec est de 210,5 millions de dollars. (Page 55.)

Recouvrement des créances fiscales

Revenu Québec a recouvré des créances fiscales de 2,4 milliards de dollars, incluant la TPS, dépassant ainsi de 15 % l'objectif de 2,1 milliards de dollars fixé au début du présent exercice. Ces créances constituent des sommes dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes. (Pages 56 à 60.)

Perception des pensions alimentaires

Dans le cadre du Programme de perception des pensions alimentaires, 479,3 millions de dollars ont été versés à titre de pension alimentaire, ce qui représente une augmentation de 2 % par rapport à l'exercice précédent.

Le pourcentage des créanciers ayant reçu les paiements de pension alimentaire à temps, en entier et de façon régulière s'est maintenu à 79 % au cours des quatre dernières années. En outre, sur la base des sommes facturées et versées, le taux de perception pour les nouveaux jugements reçus depuis le 1er décembre 1995 a été de 98,5 %. Selon les données de Statistique Canada, cette performance s'avère nettement supérieure à celle des autres provinces canadiennes administrant un programme semblable. (Pages 63 et 64.)

Performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* de Revenu Québec témoigne de sa volonté d'offrir des services répondant aux besoins et aux attentes des citoyens, que ce soit en ce qui concerne l'accès à l'information et aux services, la clarté des communications, le traitement des dossiers ou la protection des renseignements personnels.

Pour l'exercice 2008-2009, la grande majorité des cibles établies en début d'exercice à l'égard des objectifs de la déclaration de services ont été atteintes et même dépassées dans plusieurs cas. Les résultats obtenus montrent toute l'importance que Revenu Québec accorde à la qualité des services qu'il offre à sa clientèle. (Pages 84 à 102.)

Investissements dans les nouvelles technologies

Revenu Québec cherche constamment à améliorer et à diversifier son offre de services électroniques afin de répondre aux besoins croissants de sa clientèle. Ses actions se traduisent par une augmentation constante de l'utilisation des services électroniques. Ainsi, plus de 69,5 millions de dollars ont été investis dans le Fonds des technologies de l'information en vue de poursuivre les activités dans ce domaine. De cette somme, 14,2 millions de dollars ont été consacrés au maintien des infrastructures de réseau et de télécommunications, aux acquisitions et aux améliorations systémiques.

De plus, Revenu Québec a investi 16,5 millions de dollars à la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers. Il a également réalisé d'autres investissements afin de mettre en œuvre plusieurs projets gouvernementaux, tels que l'incitatif québécois à l'épargne-études et le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée. Enfin, parce que Revenu Québec est un centre interministériel de services partagés, des investissements ont été réalisés pour déployer les services électroniques du gouvernement en ligne et développer le projet Dossier – citoyen gouvernemental ainsi que le volet clicSÉQUR – Entreprises. (Pages 39 à 41.)

Services partagés

Revenu Québec a continué de jouer un rôle clé dans la mise en œuvre des services partagés. Il a ainsi collaboré aux différents travaux interministériels, tels le projet concernant l'architecture gouvernementale des portails Internet, le Portail gouvernemental de services aux entreprises, l'Infothèque gouvernementale ou le Service québécois d'authentification pour les entreprises et les citoyens.

Revenu Québec a également contribué, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, au développement du service d'authentification des entreprises (clicSÉQUR – Entreprises) pour le compte d'autres ministères et organismes. Le ministère de la Famille et des Aînés est devenu, notamment, l'un des nouveaux utilisateurs de ce service au cours de l'exercice 2008-2009. L'adhésion de ce ministère à clicSÉQUR – Entreprises a eu pour effet de permettre à environ 1 500 centres de la petite enfance d'en bénéficier. (Pages 70 et 75.)

Allègement gouvernemental

Revenu Québec a implanté les mesures d'allègement annoncées dans le *Discours sur le budget 2007-2008* portant sur les paiements des petites et moyennes entreprises (PME). La réduction de coûts pouvant ainsi être réalisée par les PME pour l'exercice 2008-2009 est estimée à 33 millions de dollars. En effet, ces mesures réduisent de plus de 1,6 million le nombre annuel de remises effectuées par les entreprises. (Pages 71 à 73.)

Registre des entreprises

Au cours de l'exercice 2008-2009, Revenu Québec a réussi à réduire les délais de traitement de manière notable par rapport aux cibles prévues. Cette réduction résulte, notamment,

- d'une amélioration des modalités d'application du jumelage de la déclaration de renseignements au registre des entreprises et de la déclaration de revenus. Ainsi, le 1er janvier 2009, les annexes utilisées pour la mise à jour du registre ont été remplacées par une simple case à cocher dans la déclaration de revenus, ce qui permet de confirmer la validité des informations inscrites au registre. Dans le cas où les informations sont inexactes, leur mise à jour se fait désormais au moyen d'un service en ligne;
- de la mise en place de nouveaux modes de communication pour la clientèle professionnelle. Ainsi, en ce qui concerne les demandes de constitution d'entreprise, Revenu Québec offre aux professionnels, depuis l'automne 2008, un mode de communication par courriel sécurisé permettant de transmettre et de recevoir les documents et les certificats de constitution.

Il faut également souligner que la clientèle du registre des entreprises peut, depuis janvier 2009, remplir et transmettre en ligne la déclaration de renseignements au registre des entreprises. (Pages 101 et 102.)

L'information à la population, une priorité

Revenu Québec demeure soucieux de répondre aux besoins de sa clientèle afin qu'elle respecte de façon volontaire ses obligations fiscales. Il soutient ainsi des initiatives qui ont pour objectif d'adapter ses services et de favoriser une meilleure compréhension des programmes. De plus, les actions de communication ont été orientées en vue de produire des publications portant sur la fiscalité québécoise et les services offerts, tant sur support papier que par voie électronique.

Revenu Québec a également maintenu ses liens avec ses partenaires externes en organisant ou en participant à quelque 240 activités, notamment des conférences, des salons, des expositions et des congrès, dans le but de joindre un public varié et de se rendre ainsi accessible à un grand nombre de citoyens et d'entreprises. (Page 73.)

Développement durable

Le 1er janvier 2008, la stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 est entrée en vigueur. Cette stratégie prévoit que l'ensemble des ministères, des organismes et des entreprises d'État visés par la Loi sur le développement durable élabore un plan d'action dans ce domaine.

Revenu Québec n'a pas attendu l'adoption de la Loi pour choisir et mettre en œuvre des actions visant à promouvoir le développement durable. Ainsi, il s'est doté, dès 2006, d'un premier plan d'action à cet égard, sur la base duquel il a notamment implanté l'impression recto verso par défaut sur les photocopieurs numériques et incité son personnel à utiliser des tasses réutilisables ainsi que les services électroniques pour obtenir certains services administratifs (relevés de paie et prélèvements de dons pour la campagne d'Entraide). (Pages 77 et 78.)

Ces actions sont désormais intégrées au *Plan d'action de développement durable 2009-2013*, adopté à la fin de l'exercice 2008-2009.

Ressources humaines

Fort de l'engagement et de la compétence de son personnel, Revenu Québec s'est distingué par la qualité de la prestation de ses services. De plus, il s'est assuré de contribuer à maintenir, en 2008-2009, le haut niveau d'expertise de son personnel en consacrant des investissements représentant 2,7 % de sa masse salariale à la formation et au perfectionnement. (Pages 32 et 79 à 82.)

Prix d'excellence et mentions d'honneur

Revenu Québec est fier de ses nombreuses réalisations :

- OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec
  - pour le projet Refonte des systèmes de gestion de la TPS, dans la catégorie Gestion de projet en technologies de l'information,
  - pour le projet Indices de richesse, dans la catégorie Innovation technologique 1 000 employés et plus;
- OCTAS de l'Excellence de la Fédération de l'informatique du Québec pour le projet Indices de richesse, en raison de sa contribution exceptionnelle à l'avancement des technologies de l'information au Québec;
- Prix Réalisation des Prix d'excellence de l'Institut d'administration publique de Québec pour le projet Indices de richesse, dans la catégorie Fonction publique;
- Prix Reconnaissance du Forum des jeunes de la fonction publique décerné à M. Alain Royer, de la Direction générale du traitement et des technologies, dans la catégorie Service à la clientèle.

Revenu Québec s'est également illustré par des projets structurants qui lui ont permis de remporter quelques mentions d'honneur :

- finaliste de l'OCTAS de la Fédération de l'informatique du Québec pour le projet Gestion intégrée des documents – Optimiser le partage du savoir, dans la catégorie Transformation des processus organisationnels 1 501 employés et plus;
- finaliste aux Grands Prix du Forum des responsables de la vérification interne pour le projet Apport aux services partagés en vérification interne, dans la catégorie Rayonnement de la profession.

Présentation de Revenu Québec

PARTIE 1

Sa mission

En percevant près de 85 % des revenus autonomes du gouvernement du Québec, Revenu Québec joue un rôle clé au sein de l'appareil gouvernemental. En fait, l'essentiel du financement de la plupart des programmes gouvernementaux dépend de l'efficacité de son fonctionnement. Sa mission et sa raison d'être consistent à

- assurer la perception des impôts et des taxes afin que chacun paie, en toute équité, sa juste part du financement des services publics;
- administrer le Programme de perception des pensions alimentaires afin d'assurer la régularité du soutien financier prévu auquel ont droit les enfants et les parents gardiens;
- administrer les programmes sociofiscaux et tout autre programme de perception et de redistribution de fonds que lui confie le gouvernement;
- assurer l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation pour en verser la valeur aux ayants droit ou, à leur défaut, au ministre des Finances;
- tenir un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec et administrer le régime québécois régissant l'existence des personnes morales afin de contribuer à la protection du public et des entreprises;
- recommander au gouvernement les modifications à apporter à la politique fiscale ou à d'autres programmes.

Ainsi, le rôle de Revenu Québec dépasse largement celui de la perception de diverses sommes. Cette mission est fondamentale pour le gouvernement et pour de nombreux citoyens bénéficiaires de programmes sociofiscaux qui reçoivent des versements ou tout autre crédit. De plus, la collaboration et l'expertise du personnel de Revenu Québec lui permettent d'assumer toutes ses responsabilités et lui donnent la capacité de relever les nombreux défis qui sont liés à sa mission.

En plus de percevoir des fonds pour l'État, Revenu Québec est chargé de faciliter le respect des lois fiscales et de recommander des modifications opportunes à ces lois et politiques. Ainsi, il conseille le gouvernement du Québec afin que l'administration de la gestion de la fiscalité au Québec soit améliorée. Il assume cette responsabilité en réalisant des études sur l'évasion fiscale, en proposant des moyens efficaces pour la contrer ainsi qu'en suggérant des mesures pour simplifier l'administration des lois et des règlements confiés à sa gestion.

Ses valeurs organisationnelles

Le comportement éthique attendu du personnel de Revenu Québec, en ce qui concerne les actions et les communications qu'il effectue, s'appuie sur les valeurs privilégiées par le gouvernement, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect. En outre, l'engagement du personnel à respecter la confidentialité des renseignements détenus par Revenu Québec est à la base de la relation de confiance que ce dernier a établie, au fil du temps, avec les citoyens et les entreprises qui traitent avec lui.

Dans cet esprit, compte tenu de la nature particulière de sa mission, les actions de Revenu Québec et de son personnel reposent sur les quatre valeurs suivantes :

- l'équité, qui se traduit par la rigueur, l'impartialité et le jugement dans le traitement de chaque cas, de façon à respecter les droits de chacun dans l'application des lois;
- le sens du service. Il s'exerce tant auprès des citoyens et des entreprises que des partenaires externes, tels les ministères et organismes, et implique, entre autres, d'assurer la confidentialité des échanges;
- le respect, qui se reflète dans les relations que Revenu Québec entretient avec sa clientèle ou au sein de l'organisation;
- le sens des responsabilités. Il implique que le personnel doit se sentir engagé et solidaire dans l'atteinte des résultats organisationnels.

Ces valeurs constituent des guides pour le personnel et assurent à la clientèle des services courtois, adaptés à ses besoins et à ses attentes.

Ses domaines d'intervention

Le principal mandat de Revenu Québec consiste à administrer le régime fiscal québécois en assurant la perception des impôts et des taxes du Québec. L'autocotisation en constitue la base et se traduit par une déclaration volontaire des revenus des particuliers et des entreprises dans les délais prescrits.

Les domaines d'intervention de Revenu Québec sont l'administration de la fiscalité et des programmes sociofiscaux et la perception de contributions à divers fonds et régimes publics. En tant que responsable de cette administration, Revenu Québec doit s'assurer que chacun paie sa juste part du financement des services publics. C'est ainsi qu'il réalise

- la perception des impôts et des taxes régis par les lois du Québec qu'il applique et, au nom du gouvernement fédéral, la perception de la TPS sur le territoire québécois;
- l'administration de certains programmes de soutien dont l'admissibilité est fondée sur le revenu familial et qui lui sont confiés par souci d'efficacité, tels que le programme de remboursement d'impôts fonciers, la prime au travail, le paiement de soutien aux enfants, le programme d'allocation-logement et le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée;
- les activités de recouvrement et de contrôle fiscal, y compris les activités d'information, de prévention et de lutte contre l'évasion fiscale.

De plus, Revenu Québec

- est responsable de l'application de la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires et veille à l'administration du Programme de perception des pensions alimentaires;
- assure l'administration provisoire des biens non réclamés et leur liquidation;
- assure l'application de la Loi sur le registraire des entreprises et de la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, d'une façon complémentaire à ses mandats auprès des entreprises.

Finalement, l'expertise développée par Revenu Québec dans tous les aspects de l'administration fiscale lui permet, notamment, d'assurer des services de perception, de développement de systèmes, d'expédition massive ou de vérification interne pour le compte de partenaires gouvernementaux. À ce sujet, il perçoit, entre autres, les contributions pour le Régime de rentes du Québec, le Régime d'assurance maladie du Québec, la Commission des normes du travail, le Régime québécois d'assurance parentale, la Société québécoise de récupération et de recyclage[1], le Fonds de l'assurance médicaments et le Fonds de partenariat touristique.

1. Perception du droit sur la vente de chaque pneu neuf.

Ses engagements, sa clientèle et ses services

Ses engagements

Les engagements de Revenu Québec envers sa clientèle sont inscrits dans sa déclaration de services aux citoyens et aux entreprises et son plan d'action 2008-2009. Il convient de préciser que le *Plan d'action 2008-2009* met en œuvre le *Plan stratégique 2005-2008*, qui a été prolongé d'une année jusqu'au 31 mars 2009. Ce plan stratégique cèdera le pas au nouveau plan stratégique 2009-2012, dont les travaux de conception et d'élaboration ont été lancés au cours de l'exercice dans le contexte d'une démarche organisationnelle participative. Le prochain plan stratégique s'appuiera également sur une nouvelle déclaration de services aux citoyens et aux entreprises, qui privilégiera les services électroniques.

Le *Plan stratégique 2005-2008*, le *Plan d'action 2008-2009* et la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* sont disponibles dans le site Internet de Revenu Québec. La version abrégée de la *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* est également disponible dans tous les comptoirs de service de Revenu Québec et dans le *Guide de la déclaration de revenus des particuliers*.

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises*

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* présente à la clientèle de Revenu Québec ses engagements en matière de services. Vingt-quatre indicateurs permettent d'évaluer les services reçus du personnel, tant du point de vue de la confidentialité et de l'accueil que de la qualité des informations obtenues et des communications. Les délais d'attente et de traitement sont traduits, pour l'organisation, en cibles optimales à atteindre.

Ces engagements constituent un gage de qualité et de professionnalisme en ce qui a trait aux services offerts et permettent de faciliter l'accès à l'information, aux services et au personnel. Ils établissent également l'assurance d'un accueil respectueux, cordial et courtois. De plus, l'organisation est soucieuse de ses communications avec la clientèle. C'est pourquoi elle utilise un langage simple et clair, ce qui montre son intérêt à poursuivre la simplification de l'administration de la fiscalité. Enfin, Revenu Québec est en mesure de garantir la protection des renseignements confidentiels ainsi que de traiter les demandes et les dossiers dans les délais convenus, en toute équité.

Le *Plan d'action 2008-2009*

Les orientations stratégiques du *Plan d'action 2008-2009* guident Revenu Québec dans l'accomplissement de sa mission et répondent aux trois grands enjeux qui sont énoncés dans le plan stratégique.

L'enjeu premier de l'organisation est d'assurer l'administration équitable de la fiscalité et des programmes qui lui sont confiés. Les deux autres enjeux concernent l'autocotisation, principe sur lequel repose le système fiscal québécois. Ils portent sur l'adaptation des services aux besoins et aux attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement en s'inscrivant dans la modernisation de l'État ainsi que sur l'efficience et la performance de l'organisation.

Le plan d'action présente les orientations, les axes d'intervention et les objectifs que l'organisation s'est fixés pour l'exercice 2008-2009. Pour atteindre ces objectifs, Revenu Québec détermine chaque année ses actions et établit les indicateurs et les cibles sur la base de ses trois grands enjeux. Le présent exercice de reddition de comptes s'appuie sur les résultats attendus et énoncés dans ce plan d'action.

Sa clientèle et ses services

La clientèle de Revenu Québec est nombreuse et diversifiée en raison des différents domaines dans lesquels l'organisation intervient. D'une part, la clientèle des particuliers comprend l'ensemble des citoyens qui produit des déclarations de revenus, dont près de 10 % sont des particuliers en affaires, les bénéficiaires des mesures et des programmes sociofiscaux ainsi que la clientèle du Programme de perception des pensions alimentaires. D'autre part, la clientèle des entreprises comprend les sociétés assujetties à l'impôt des sociétés de même que les mandataires qui perçoivent des taxes ainsi que des retenues à la source et qui les remettent à l'État.

Pour les citoyens qui, une fois l'an, déclarent leurs revenus, les relations avec Revenu Québec se limitent généralement à un ou deux contacts. D'autres versent trimestriellement des acomptes provisionnels. Pour les sociétés et les particuliers en affaires qui ont des taxes ou des retenues à la source à verser, la fréquence des échanges avec Revenu Québec varie selon l'ampleur de leurs activités. Pour d'autres citoyens, tels que ceux qui bénéficient du Programme de perception des pensions alimentaires, la fréquence des échanges est bimensuelle. De plus, Revenu Québec réalise des activités d'information, de prévention, de contrôle et de vérification qui peuvent entraîner plus d'échanges avec certains contribuables ou mandataires. Le tableau 1 témoigne de l'ampleur et de la variation de la clientèle.

TABLEAU 1 Clientèle par catégories

Clientèle[1]	Exercice 2006-2007	Exercice 2007-2008	Exercice 2008-2009	Variation 2008-2009/ 2007-2008
Particuliers				
Particuliers[2]	5 877 595	5 925 804	6 001 300	1,3 %
Particuliers en affaires[2, 3]	525 053	533 208	539 861	1,3 %
Créanciers et débiteurs – Programme de perception des pensions alimentaires	266 088	266 556	264 806	- 0,7 %
Bénéficiaires – Crédit pour frais de garde d'enfants	355 821	358 003	360 897	0,8 %
Bénéficiaires – Prime au travail	548 617	572 996	561 945	- 1,9 %
Bénéficiaires – Allocation-logement	141 675	135 192	127 218	- 5,9 %
Bénéficiaires – Remboursement d'impôts fonciers	1 056 150	1 089 706	1 095 574	0,5 %
Bénéficiaires – Crédit pour TVQ	2 153 679	2 167 657	2 170 564	0,1 %
Bénéficiaires – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[4]	102 543	113 685	157 026	38,1 %
Bénéficiaires – Incitatif québécois à l'épargne-études[5]	s. o.	s. o.	191 241	s. o.
Entreprises				
Sociétés[6]	425 880	440 602	456 997	3,7 %
Mandataires – TVQ[7]	601 333	616 052	630 628	2,4 %
Mandataires – TPS[8]	612 071	588 489	601 742	2,3 %
Mandataires – Retenues à la source[9]	290 372	292 130	294 983	1,0 %
Mandataires – Tabac et carburants[10]	15 534	15 209	14 612	- 3,9 %

1. La même clientèle peut se trouver dans plus d'une catégorie.
2. Nombre de particuliers ayant produit une déclaration de revenus originale pour les années d'imposition 2005, 2006 et 2007, comptabilisées respectivement dans les exercices 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009.
3. Nombre de particuliers ayant déclaré au moins un des revenus suivants : revenus d'entreprise, d'agriculture, de pêche, de profession ou de travail à la commission.
4. Nombre de bénéficiaires inscrits aux versements anticipés en 2005 pour l'exercice 2006-2007 et en 2006 pour l'exercice 2007-2008. Pour l'exercice 2008-2009, le nombre comprend les bénéficiaires inscrits aux versements anticipés en 2007 ainsi que ceux ayant fait la demande dans leur déclaration de revenus. Le nombre de bénéficiaires pour les exercices 2006-2007 et 2007-2008 a été rajusté pour présenter cette clientèle selon l'année d'imposition plutôt que selon l'exercice financier.
5. Nombre de particuliers ayant bénéficié du crédit en 2007 pour l'exercice 2008-2009.
6. Nombre de sociétés, ayant un statut régulier, inscrites aux fichiers en vertu de la Loi sur l'impôt.
7. Nombre de mandataires inscrits au Québec au fichier de la taxe de vente du Québec (TVQ).
8. Nombre de mandataires inscrits au Québec, fourni par l'Agence du revenu du Canada. Prendre note qu'une mise à jour des fichiers a été faite lors de la refonte des systèmes de gestion de la TPS pour l'exercice 2007-2008.
9. En 2008-2009, plus de 53 % des pensions alimentaires ont été perçues par retenue à la source avec la collaboration de 18 482 employeurs.
10. Nombre de mandataires inscrits aux fichiers des lois correspondantes, y compris le nombre de titulaires de certificats d'inscription et de permis pour le transport du carburant.

L'augmentation du nombre de bénéficiaires du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée est principalement attribuable à l'amélioration du crédit ainsi qu'à sa promotion auprès de la clientèle visée. En effet, Revenu Québec a participé à diverses conférences dans le but de promouvoir ce crédit d'impôt.

Au 31 mars 2009, Revenu Québec avait délivré, pour l'année d'imposition 2007, 6 millions d'avis de cotisation à des particuliers, dont 3,6 millions (60 %) étaient accompagnés de remboursements totalisant près de 3,2 milliards de dollars. En ce qui concerne les sociétés, il avait délivré près de 361 000 avis de cotisation relatifs aux impôts, dont plus de 94 000 (26,1 %) étaient accompagnés de remboursements d'une valeur totale de 1,9 milliard de dollars.

De plus, Revenu Québec a transmis aux mandataires, durant l'exercice financier 2008-2009, 6 millions de formulaires relatifs aux déclarations de taxes (TVQ, TPS, tabac et carburants) et aux retenues à la source. Il faut signaler que 92,8 % des déclarations s'adressant aux mandataires inscrits aux fichiers de la TVQ et de la TPS sont des formulaires jumelés, ce qui facilite le traitement et réduit les coûts de l'administration de ces taxes pour les mandataires et pour Revenu Québec.

Son organisation

Revenu Québec est constitué de 7 directions générales ainsi que de 6 unités administratives relevant de la sous-ministre et regroupant 10 349 personnes au 31 mars 2009. L'organigramme est présenté à l'annexe 3.

Un comité consultatif composé de représentants de citoyens, d'entreprises ainsi que d'experts du domaine de la fiscalité et du milieu universitaire a été constitué pour donner son avis sur tout élément soumis par le ministre ou la sous-ministre du Revenu. Ainsi, il peut être amené à les conseiller sur le choix des objectifs et des indicateurs de performance et à donner son avis sur les résultats atteints. Il compte dix membres de l'externe et deux membres de l'interne, dont la sous-ministre. De même, un comité de vérification agit à titre de conseiller de la sous-ministre dans l'exercice de ses responsabilités, notamment celles relatives au contrôle interne, à la gestion des risques et aux contrôles financiers. Ce comité, qui vise à évaluer les contrôles mis en place par Revenu Québec à l'égard de ses activités, est composé de la sous-ministre et de quatre membres externes n'ayant aucun lien avec Revenu Québec.

Revenu Québec offre des services à la population québécoise grâce à dix-sept points de service répartis dans treize villes du Québec et un bureau à Toronto. De plus, un centre d'assistance aux services à la clientèle, situé à Chandler, répond aux questions relatives aux services électroniques.

Le succès de l'organisation repose sur l'apport et l'expertise de 7 650 employés permanents, de 2 699 employés occasionnels et de 115 étudiants et stagiaires au 31 mars 2009. Pendant l'exercice 2008-2009, Revenu Québec a accueilli au total 722 étudiants et 199 stagiaires.

Ses ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles

Revenu Québec planifie l'affectation de ses ressources selon des objectifs d'optimisation de la gestion de la fiscalité québécoise et des services offerts aux citoyens et aux entreprises. Cette section présente la répartition des ressources de Revenu Québec en 2008-2009.

Les ressources humaines

Les ressources humaines, responsables de la réalisation des mandats confiés à l'organisation, demeurent toujours au centre des préoccupations de Revenu Québec. La qualité des services qu'il offre à sa clientèle et à ses partenaires se distingue grâce à l'engagement et à la compétence de son personnel.

Cette section présente la répartition des employés permanents et occasionnels par catégories d'emploi ainsi que l'effectif selon les champs d'activité dans lesquels il se trouve.

Le personnel permanent

Au 31 mars 2009, Revenu Québec comptait 7 650 employés permanents, dont 58,3 % étaient des femmes et 41,7 %, des hommes. L'organisation comptait 461 cadres, dont 42,1 % étaient des femmes et 57,9 %, des hommes.

Le tableau 2 présente la distribution par catégories d'emploi du personnel permanent en poste au 31 mars 2009.

TABLEAU 2 Personnel permanent en poste au 31 mars 2009[1]

Catégories d'emploi	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cadres	425	440	461
Professionnels	2 420	2 488	2 624
Techniciens	3 127	3 076	3 260
Employés de bureau	1 326	1 301	1 295
Ouvriers	11	10	10
Total	**7 309**	**7 315**	**7 650**

1. Les postes vacants sont exclus.

Le taux de roulement du personnel permanent

Pour l'exercice financier 2008-2009, le taux de roulement basé sur les départs volontaires a été de 3,4 %, tandis que celui de la fonction publique a été de 5,2 %. En 2007-2008, le taux de roulement du personnel permanent, excluant les retraités de Revenu Québec, était de 3,6 %, comparativement à 5,2 % dans la fonction publique québécoise. On note donc une légère baisse à Revenu Québec, alors que le taux de l'ensemble de la fonction publique est demeuré stable. Cette baisse s'explique par la mise en œuvre constante de diverses actions pour favoriser la rétention de la main-d'œuvre.

Par ailleurs, en tenant compte de tous les départs au cours de l'exercice 2008-2009, le taux de roulement global de Revenu Québec a été de 7,5 %, alors que celui de l'ensemble de la fonction publique a été de 10,5 %. En 2007-2008, le taux de roulement global était de 6,6 %, comparativement à 9,8 % dans la fonction publique. Cette augmentation s'explique par les départs à la retraite. Revenu Québec continue de faire des efforts importants pour combler les postes vacants.

Le personnel occasionnel, les étudiants et les stagiaires

Au 31 mars 2009, Revenu Québec comptait 2 699 employés occasionnels, dont 70,5 % étaient des femmes et 29,5 %, des hommes ainsi que 115 étudiants et stagiaires, dont 60,9 % étaient des femmes et 39,1 %, des hommes.

Le tableau 3 présente la distribution par catégories d'emploi du personnel occasionnel, des étudiants et des stagiaires en poste au 31 mars 2009.

TABLEAU 3 Personnel occasionnel, étudiants et stagiaires en poste au 31 mars 2009

Catégories d'emploi	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Cadres	6	7	7
Professionnels	155	135	169
Techniciens	1 259	1 172	1 070
Employés de bureau	1 543	1 458	1 443
Ouvriers	4	3	10
Total	**2 967**	**2 775**	**2 699**
Étudiants et stagiaires	**43**	**51**	**115**

L'effectif utilisé

Pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2009, Revenu Québec a utilisé 9 243 équivalents temps complet (ETC). Le tableau 4 présente l'effectif utilisé, réparti par champs d'activité, en nombre et en pourcentage, pour les trois derniers exercices.

TABLEAU 4 Effectif utilisé par champs d'activité

	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
Champs d'activité	ETC	%	ETC	%	ETC	%
Activités liées aux particuliers						
Accueil, correspondance et centre d'appels	618,1		634,2		644,0	
Traitement normalisé des déclarations	229,6		208,1		226,6	
Traitement des pensions alimentaires	442,9		460,6		456,0	
Cotisation et comptabilisation	421,0		402,4		501,0	
Contrôle fiscal	714,0		698,1		658,7	
Services administratifs et techniques	187,6		144,9		157,9	
Total partiel	**2 613,2**	**28,4**	**2 548,3**	**27,7**	**2 644,2**	**28,6**
Activités liées aux entreprises						
Accueil, correspondance et centre appels	516,1		492,1		499,0	
Registre des entreprises			99,4		105,4	
Traitement normalisé des déclarations	69,9		89,9		92,8	
Cotisation et comptabilisation	342,9		360,8		367,8	
Contrôle fiscal	1 562,0		1 503,3		1 440,5	
Services administratifs et techniques	311,0		221,8		215,4	
Total partiel	**2 801,9**	**30,4**	**2 767,3**	**30,1**	**2 720,9**	**29,4**
Activités centralisées						
Oppositions et contentieux	172,3		182,3		183,3	
Politiques, législation et interprétation	108,2		109,6		110,5	
Plaintes et communications	24,1		24,9		25,2	
Biens non réclamés	55,5		56,1		57,7	
Technologies	837,0		824,6		858,1	
Recouvrement de créances	783,8		778,3		707,0	
Contrôle fiscal	467,6		507,4		521,0	
Traitement de masse	196,8		197,3		179,2	
Encaissement	127,1		124,2		126,2	
Total partiel	**2 772,4**	**30,0**	**2 804,7**	**30,5**	**2 768,2**	**30,0**
Gestion de l'organisation						
Conseil	18,0		17,1		16,6	
Planification et administration centrale	333,5		362,4		376,2	
Services administratifs et techniques	270,7		278,6		285,6	
Total partiel	**622,2**	**6,8**	**658,1**	**7,2**	**678,4**	**7,3**
Encadrement	**403,6**	**4,4**	**412,3**	**4,5**	**431,0**	**4,7**
Total général	**9 213,3**	**100,0**	**9 190,7**	**100,0**	**9 242,7**	**100,0**

La comparaison de l'effectif utilisé en 2008-2009 avec celui utilisé en 2007-2008 révèle une hausse totale de 52 ETC. Cette hausse s'explique principalement par une augmentation de 95,9 ETC dans les activités liées aux particuliers, plus particulièrement dans celles permettant de traiter le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée et l'incitatif québécois à l'épargne-études.

Par ailleurs, une diminution d'effectif est observée dans les activités liées aux entreprises ainsi que dans les activités centralisées. Elle est principalement attribuable au non-remplacement partiel du personnel qui prend sa retraite.

Finalement, l'effectif affecté à la gestion de l'organisation et à l'encadrement a augmenté de 39 ETC, puisque Revenu Québec a dû déployer des efforts supplémentaires dans le cadre du projet Resto et qu'il a pris en charge, à titre de centre interministériel de services partagés, certaines activités d'autres ministères et organismes.

L'accueil d'étudiants

L'embauche d'étudiants fait partie des mesures avancées pour assurer le renouvellement de la fonction publique québécoise et fidéliser un bassin de main-d'œuvre qui représente la relève. Revenu Québec met tout en œuvre pour que les étudiants puissent développer leurs compétences et acquérir de nouvelles expériences de travail. Ainsi, Revenu Québec a accueilli 722 étudiants. Parmi eux, 274 ont travaillé au cours de l'été 2008, et 249 ont été engagés à temps partiel au cours de la session d'automne ou d'hiver. De plus, l'organisation a accueilli 183 stagiaires rémunérés et 16 stagiaires non rémunérés pendant l'exercice financier 2008-2009.

Enfin, dans le cadre du programme Jeunes explorateurs d'un jour, Revenu Québec a permis à 11 élèves de niveau secondaire et collégial de passer une journée dans ses bureaux de l'édifice de Marly, à Québec. Ce programme sensibilise les jeunes à l'importance des services publics dans la vie de tous les jours et leur permet d'explorer un métier ou une profession.

Le régime d'aménagement et de réduction du temps de travail

Les objectifs du régime d'aménagement et de réduction du temps de travail consistent à améliorer la qualité de vie au travail du personnel en permettant, notamment, une meilleure conciliation entre le travail et la vie personnelle.

Au 31 mars 2009, 1 995 membres du personnel avaient choisi ce régime, soit 35 de plus qu'au 31 mars 2008, dont 15 cadres, 651 professionnels et 1 329 techniciens, employés de bureau et ouvriers.

Les ressources financières

Le budget total de Revenu Québec, incluant le budget du compte de gestion de la TPS, qui s'est établi à 130,4 millions de dollars, a atteint près de 1,4 milliard de dollars en 2008-2009.

Le tableau 5 présente les principales données.

TABLEAU 5 Sommaire des écarts de budget et de dépenses (par crédits et en milliers de dollars)

Par crédits	(En milliers de dollars)					
	2006-2007	2007-2008		2008-2009	Écarts par rapport au budget	Écarts de dépenses par rapport à
	Dépenses[1]	Dépenses[2]	Dépenses[3]	Budget	2008-2009	2007-2008
Crédits votés						
Programme 01 – Administration fiscale						
Rémunération	290 320	304 299	313 224	339 645	- 26 421	8 925
Fonctionnement	76 629	68 227	94 871	102 469	- 7 598	26 644
Amortissement – Immobilisations	499	2 149	2 239	2 241	- 2	90
Acquisition d'immobilisations et avances	4 082	1 800	3 579	11 029	- 7 450	1 779
Transferts	123	123	3 812	3 824	- 12	3 689
Affectation aux fonds spéciaux	114 762	126 023	119 448	122 205	- 2 757	- 6 575
Total partiel	**486 415**	**502 621**	**537 173**	**581 413**	**- 44 240**	**34 552**
Crédits permanents						
Mandataires fiscaux et allocation du ministre	10	10	10	10	0	0
Intérêts sur remboursement	35 215	38 609	35 040	36 000	- 960	- 3 569
Créances douteuses[4]	547 720	668 397	630 146	630 146	0	- 38 251
Total partiel	**582 945**	**707 016**	**665 196**	**666 156**	**- 960**	**- 41 820**
Total	**1 069 360**	**1 209 637**	**1 202 369**	**1 247 569**	**- 45 200**	**- 7 268**
Crédits renouvelables[5]	**6 860**	**7 401**	**7 500**	**7 500**	**0**	**99**
Compte de gestion de la TPS	**130 971**	**129 156**	**132 426**	**130 428**	**1 998**	**3 270**
Total général	**1 207 191**	**1 346 194**	**1 342 295**	**1 385 497**	**- 43 202**	**- 3 899**

1. Données provenant des comptes publics 2006-2007.
2. Données provenant des comptes publics 2007-2008.
3. Les données pour 2008-2009, comptabilisées avant le 10 juillet 2009, sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.
4. La dépense pour créances douteuses permet de comptabiliser les pertes subies par l'État pour les créances qui ne peuvent pas être recouvrées et qui doivent être annulées à la suite d'une faillite ou radiées après l'épuisement des recours effectués pour les recevoir. La valeur pour 2008-2009 découle d'une évaluation préliminaire.
5. La Loi sur le curateur public (LRQ, chapitre C-81) prévoit que les honoraires, les intérêts et les autres sommes perçus par Revenu Québec en application de cette loi sont versés au Fonds consolidé du revenu et constituent un crédit pour l'exercice financier au cours duquel ils sont versés, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

Les dépenses et le budget

Les dépenses se sont élevées à 1 342 millions de dollars. L'écart de 43,2 millions de dollars entre les dépenses et le budget du programme d'administration fiscale en 2008-2009 concerne principalement les crédits votés. Ainsi, en comparaison des dépenses initialement prévues au budget, les dépenses réelles ont été moindres de 26,4 millions de dollars pour la rémunération, de 7,6 millions de dollars pour le fonctionnement et de 7,4 millions de dollars pour les dépenses d'acquisition d'immobilisations.

La dépense liée à l'administration de la TPS s'est chiffrée à 132,4 millions de dollars par rapport à une prévision de 130,4 millions de dollars. L'écart de 2 millions de dollars est principalement dû à l'utilisation d'un nombre d'années-personnes supérieur à celui prévu en début d'exercice.

Les dépenses de 2008-2009 et celles de l'exercice précédent

Par rapport à l'exercice précédent, les dépenses liées aux crédits votés ont augmenté de 34,5 millions de dollars. Cet écart s'explique, en grande partie, par l'augmentation des dépenses de rémunération (8,9 millions de dollars) et de fonctionnement (26,6 millions de dollars).

L'augmentation des dépenses de rémunération est due à l'indexation de 2 % des échelles salariales ainsi qu'aux avancements d'échelon. L'augmentation des dépenses de fonctionnement est, quant à elle, principalement attribuable à la hausse des dépenses non capitalisables liées aux achats d'équipement informatique ainsi qu'à l'augmentation des contrats de services et des frais postaux. La baisse des dépenses d'affectation aux fonds spéciaux de 6,6 millions de dollars s'explique en grande partie par une diminution des sommes versées au Fonds des technologies de l'information.

En ce qui concerne les crédits permanents, les dépenses ont diminué de 41,8 millions de dollars. Selon une évaluation préliminaire, cet écart est principalement dû à une baisse de 38,2 millions de dollars de la dépense de créances douteuses. Par ailleurs, la dépense d'intérêts sur remboursement a diminué de 3,6 millions de dollars.

Il est à noter que la prise en charge, depuis le 1er avril 2006, de l'administration provisoire des biens non réclamés a généré des dépenses de 7,5 millions de dollars en 2008-2009.

Finalement, la dépense liée à l'administration de la TPS sur le territoire québécois a connu une hausse de 3,3 millions de dollars attribuable à l'augmentation du salaire moyen.

Les fonds spéciaux

Un fonds spécial est une entité comptable instituée par une loi dans un ministère ou un organisme dont le budget de fonctionnement est voté, en tout ou en partie, par l'Assemblée nationale du Québec. Ce type de

fonds permet de gérer, en dehors du Fonds consolidé du revenu, des ressources affectées à une fin particulière et de rendre compte distinctement de leur utilisation en précisant les dépenses et les revenus occasionnés à cette fin.

Revenu Québec a la responsabilité des quatre fonds spéciaux suivants : le Fonds de perception, le Fonds des pensions alimentaires, le Fonds des technologies de l'information et le Fonds de fourniture de biens ou de services. Les sommaires des revenus et des dépenses pour chacun de ces fonds sont présentés à la partie 4 du présent rapport.

La compensation financière pour l'administration de la TPS

Depuis 1992, Revenu Québec administre la TPS sur le territoire québécois pour le compte du gouvernement du Canada. Outre que l'application de la TPS et de la TVQ s'en trouve facilitée et que les coûts afférents à cette gestion sont réduits, les dédoublements de formalités administratives pour les mandataires sont évités. L'entente entre les deux gouvernements prévoit qu'ils se partagent, en parts égales, les coûts de l'administration conjointe de la TVQ et de la TPS sur le territoire québécois.

Le tableau 6 présente les diverses composantes du calcul de la compensation financière que le gouvernement du Canada accorde pour l'administration de la TPS sur le territoire québécois.

TABLEAU 6 Compensation financière – TPS

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Salaire moyen (en dollars)	47 836	49 607	50 179
Années-personnes (ensemble des taxes, incluant la TPS)	3 114	3 014	3 021
Années-personnes (TPS seulement)	1 526	1 477	1 480
Compensation financière (en milliers de dollars)[1]	130 971	129 156	132 426
Mandataires inscrits au fichier de la TPS au 31 mars[2]	612 071	588 489	601 742

1. La compensation financière inclut la facturation pour l'administration de la TPS et la gestion des litiges. Par ailleurs, la compensation financière en 2006-2007 inclut une somme de 1,86 million de dollars pour les rajustements salariaux rétroactifs au 21 novembre 2001 relatifs à l'équité salariale. Quant à la compensation financière en 2008-2009, elle inclut une somme de 1,53 million de dollars pour les rajustements salariaux rétroactifs au 10 août 1998 relatifs à une décision arbitrale.
2. Les données sur les mandataires inscrits proviennent des fichiers de l'Agence du revenu du Canada. La baisse du nombre de mandataires en 2007-2008 s'explique par une opération d'épuration des dossiers inactifs lors de la mise en œuvre de la restructuration des systèmes de gestion de la TPS de l'Agence.

En 2008-2009, la compensation financière s'est établie à 132,4 millions de dollars. Elle est donc en hausse de 3,2 millions de dollars par rapport à l'exercice précédent. Cette hausse est principalement attribuable à l'augmentation du nombre d'années-personnes utilisées ainsi qu'à certains rajustements salariaux.

Les ressources immobilières et matérielles

L'administration des ressources immobilières consiste à assurer la gestion immobilière, l'exploitation et l'aménagement des 36 bureaux (dont l'un est situé à Toronto) et entrepôts de Revenu Québec, ce qui représente près de 245 000 mètres carrés et 9 000 postes de travail. La sécurité physique de ces bureaux et entrepôts est assurée par un contrôle des accès. Les aménagements et les aires de travail répondent aux normes de santé, de sécurité et d'ergonomie et offrent ainsi au personnel un environnement de travail productif.

L'administration des ressources matérielles consiste également à assurer l'acquisition de biens, de formulaires et de services professionnels. En 2008-2009, 894 contrats d'acquisition de services et 729 contrats d'approvisionnement ont été signés.

Fort de son expertise, Revenu Québec offre des services de gestion des ressources immobilières à d'autres ministères et organismes du gouvernement, contribuant ainsi à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale de services partagés. En 2008-2009, il a ainsi conclu ou renouvelé des ententes de services partagés pour la prestation de services concernant les ressources matérielles et la prise en charge d'activités liées aux ressources matérielles. Le ministère des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire ainsi que la Régie du logement lui ont ainsi confié la gestion de leurs ressources matérielles. L'Agence de l'efficacité énergétique et le ministère des Transports ont eu recours à ses services pour réaliser des projets d'aménagement.

Les ressources informationnelles

En ce qui concerne les ressources informationnelles, Revenu Québec dispose d'un d'équipement informatique important, qui est utilisé par plus de 10 000 personnes. Au 31 mars 2009, le parc informatique comptait plus de 21 500 biens matériels, tels une multitude de logiciels édités, des micro-ordinateurs, des serveurs et de l'équipement de stockage.

Par ailleurs, au cours de l'exercice 2008-2009, les ressources en technologies de l'information de Revenu Québec ont contribué à la réalisation et à la poursuite de plusieurs projets informatiques soutenant les activités opérationnelles dans l'accomplissement de la mission de l'organisation. À ce titre, il faut mentionner le développement des applications nécessaires à la mise en place des nouvelles mesures sociofiscales découlant des discours sur le budget du gouvernement du Québec, à la lutte contre l'évasion fiscale, à la refonte de certains systèmes de mission ainsi qu'à l'amélioration ou l'élargissement de l'offre de services électroniques.

Le tableau 7 présente la répartition de l'effectif consacré aux technologies de l'information en fonction du champ d'activité.

TABLEAU 7 Effectif consacré aux technologies de l'information

	ETC		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Encadrement et soutien	151	153	162
Entretien et amélioration	572	602	609
Développement	394	324	351
Total	**1 117**	**1 079**	**1 122**

Pour l'exercice 2008-2009, Revenu Québec a consacré 43 ETC de plus que l'exercice précédent aux technologies de l'information. Cette hausse résulte principalement d'une augmentation des ETC affectés aux activités d'entretien, d'amélioration et de développement, combinée à une diminution des ETC affectés aux projets de refonte des systèmes de gestion de la TPS et des systèmes de l'impôt des sociétés.

TABLEAU 8 Investissements – Fonds des technologies de l'information

Réalisations	M$	%
Refonte des systèmes de l'impôt des particuliers	16,5	24 %
Développements découlant des discours sur le budget (incitatif québécois à l'épargne-études, crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée et autres mesures)	19,0	27 %
Application de décisions gouvernementales :		
– Jumelage de la déclaration de renseignements au registre des entreprises et de la déclaration de revenus	0,3	2 %
– Administration des biens non réclamés	0,9	
Déploiement des services électroniques du gouvernement en ligne	0,1	2 %
Projet Dossier – citoyen gouvernemental	0,1	
ClicSÉQUR – Entreprises	1,1	
Projets spéciaux de lutte contre l'évasion fiscale	0,7	4 %
Projet Resto	2,3	
Déclaration de revenus électronique	1,9	10 %
Reconnaissance de caractères	1,2	
Système intégré des revenus	1,8	
Autres projets de développement	1,7	
Autres études et travaux de développement portant sur la sécurité et la consolidation des systèmes d'inscription	2,3	3 %
Total partiel	**49,9**	**72 %**
Maintien des infrastructures réseau et de télécommunication, acquisitions et améliorations systémiques	14,2	20 %
Total partiel	**64,1**	**92 %**
Coûts indirects et frais financiers	5,4	8 %
Total des investissements	**69,5**	**100 %**

En 2008-2009, les investissements de Revenu Québec dans le Fonds des technologies de l'information totalisent 69,5 millions de dollars. Ces investissements excluent les projets technologiques du Programme de perception des pensions alimentaires et ceux liés au recouvrement des créances, qui sont financés par leurs propres fonds, soit le Fonds des pensions alimentaires (1,5 million de dollars) et le Fonds de perception (4,9 millions de dollars).

Revenu Québec a consacré 64,1 millions de dollars aux projets financés par le Fonds des technologies de l'information, dont 49,9 millions de dollars pour le développement de systèmes ainsi que 14,2 millions de dollars pour l'amélioration de systèmes et le maintien de l'actif informationnel. À ces investissements, 5,4 millions de dollars en coûts indirects (avantages sociaux et coûts de loyer) et en frais financiers capitalisables se sont ajoutés.

La performance de Revenu Québec en ce qui a trait aux objectifs stratégiques poursuivis

PARTIE 2

Premier enjeu
L'administration équitable de la fiscalité et des programmes

ENJEU	L'administration équitable de la fiscalité et des programmes
ORIENTATION 1	Assurer le financement des services publics.
AXE D'INTERVENTION	La perception et l'administration des programmes

La perception des sommes dues

OBJECTIF	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Percevoir les sommes dues à l'État[1].	Recettes fiscales et extrabudgétaires.	Recettes fiscales : 51,6 milliards de dollars.
		Recettes extrabudgétaires : 25,5 milliards de dollars.
		Total : 77,1 milliards de dollars.

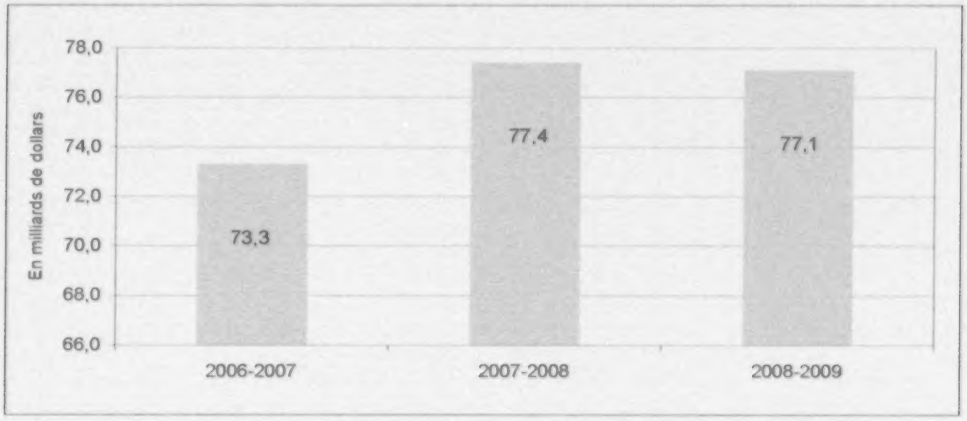
1. Les résultats financiers présentés dans cette section sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.

Les recettes

En 2008-2009, le total des recettes perçues par Revenu Québec a atteint 77,1 milliards de dollars, comparativement à 77,4 milliards de dollars en 2007-2008, ce qui représente une baisse de 308 millions de dollars, soit 0,4 %. Les recettes extrabudgétaires relatives à la TPS expliquent en grande partie cette diminution, notamment en raison du changement du taux de la taxe, qui est passée de 6 % à 5 % le 1er janvier 2008.

Le graphique 1 illustre la variation des recettes totales au cours des trois derniers exercices.

GRAPHIQUE 1 Évolution des recettes



Les recettes comprennent les recettes fiscales et les recettes extrabudgétaires. Les recettes fiscales sont perçues dans le cadre de l'application des diverses lois fiscales du Québec. Les recettes extrabudgétaires comprennent les sommes perçues pour le compte d'autres ministères et organismes ou pour le gouvernement du Canada, telles la TPS et les autres contributions des particuliers ou des entreprises. Ces contributions incluent notamment celles au Fonds des services de santé, à la Régie des rentes du Québec, à la Commission des normes du travail, au Fonds de l'assurance médicaments, au Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre et au Régime québécois d'assurance parentale.

Le tableau 9 donne le détail des recettes fiscales et extrabudgétaires.

TABLEAU 9 Recettes fiscales et extrabudgétaires

	(En millions de dollars)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Recettes fiscales			
Impôts sur les revenus et les biens			
Particuliers	23 260,7	24 919,0	25 022,4
Sociétés	6 874,7	6 999,9	6 721,1
Total partiel	**30 135,4**	**31 918,9**	**31 743,5**
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	14 943,8	16 528,6	16 915,6
Taxe sur les carburants	1 798,6	1 818,4	1 765,1
Impôt sur le tabac	663,6	636,5	610,1
Taxe spécifique sur les boissons alcooliques	415,5	421,2	442,1
Total partiel	**17 821,5**	**19 404,7**	**19 732,9**

	(En millions de dollars)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Droits et permis			
Opérations forestières	9,9	8,5	2,4
Autres	12,3	43,5	93,5
Total partiel	**22,2**	**52,0**	**95,9**
Total des recettes fiscales	**47 979,1**	**51 375,6**	**51 572,3**
Recettes extrabudgétaires			
Taxe sur les produits et services (TPS)	8 362,3	8 252,8	7 216,4
Régime de rentes du Québec	9 169,7	9 563,8	9 841,3
Fonds des services de santé	5 161,5	5 421,7	5 546,3
Fonds des pensions alimentaires	469,7	519,5	490,8
Fonds de l'assurance médicaments	707,1	6[illegible]5	751,1
Régime québécois d'assurance parentale	1 131,2	1 245,9	1 366,2
Fonds spécial olympique[1]	58,4	43,0	s. o.
Commission des normes du travail	54,8	54,9	58,4
Agence métropolitaine de transport	50,7	51,7	50,6
Fonds de développement du sport et de l'activité physique[2]	15,0	30,0	30,0
Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie[3]	s. o.	20,0	20,0
Fonds de développement et de reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre	20,5	22,1	24,8
Fonds de partenariat touristique	57,8	61,3	65,2
RECYC-QUÉBEC (droits sur les pneus neufs)	22,5	23,4	27,1
Fonds de l'industrie des courses de chevaux	11,6	11,1	10,3
Fonds du patrimoine culturel québécois[2]	5,0	10,0	10,0
Total des recettes extrabudgétaires	**25 297,8**	**26 012,7**	**25 508,5**
Total général	**73 276,9**	**77 388,3**	**77 080,8**

1. Revenu Québec a cessé ses versements au Fonds spécial olympique au cours de l'exercice 2007-2008 en vertu du projet de loi nº 34 abrogeant la loi constituant un Fonds spécial olympique et modifiant d'autres dispositions législatives, sanctionné le 4 décembre 2007.
2. Depuis octobre 2006, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds de développement du sport et de l'activité physique (décret nº 630-2006 du 28 juin 2006) et au Fonds du patrimoine culturel québécois (décret nº 735-2006 du 8 août 2006).
3. Depuis novembre 2007, Revenu Québec verse une partie du produit de l'impôt sur le tabac au Fonds pour la promotion des saines habitudes de vie (décret nº 953-2007 du 31 octobre 2007).

Les remboursements

Les remboursements effectués par Revenu Québec au cours de l'exercice 2008-2009, y compris ceux liés à la TPS, ont totalisé 18,9 milliards de dollars, ce qui représente une augmentation de 4,4 % par rapport à l'exercice précédent. Les remboursements d'impôt des particuliers, de TVQ et de TPS ont représenté 85,8 % de l'ensemble des remboursements effectués en 2008-2009. Le tableau 10 en illustre le détail.

TABLEAU 10 Remboursements d'impôt, de taxes et autres

	(En millions de dollars)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Impôt sur les revenus et les biens			
Particuliers	6 041	5 892	6 299
Sociétés	2 108	2 145	2 557
Total partiel	**8 149**	**8 037**	**8 856**
Taxes à la consommation			
Taxe de vente du Québec (TVQ)	5 386	5 339	5 779
Carburants	85	94	113
Tabac	20	12	11
Total partiel	**5 491**	**5 445**	**5 903**
Autres			
Opérations forestières	12	3	6
Droits et permis	0	1	1
Total partiel	**12**	**4**	**7**
Taxe sur les produits et services (TPS)	5 064	4 645	4 168
Total général	**18 716**	**18 131**	**18 934**

La tarification de services

Revenu Québec offre des services administratifs et de perception à d'autres ministères et organismes, ce qui permet à l'État de réaliser des économies de ressources financières et humaines sur le plan gouvernemental.

En 2008-2009, une somme de 51,2 millions de dollars a été facturée et perçue pour les services qui ont été notamment offerts à la Régie des rentes du Québec, à la Régie de l'assurance maladie du Québec, au Régime québécois d'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux et à la Commission des normes du travail.

Le contrôle fiscal

La fiscalité québécoise repose sur l'autocotisation des particuliers et des entreprises. Bien que la majorité des contribuables s'acquittent volontairement de leurs obligations fiscales, Revenu Québec doit réaliser des interventions de contrôle afin d'assurer le respect des lois fiscales et, ainsi, de protéger l'assiette fiscale. Outre les sommes récupérées, ces interventions préservent l'équité et l'intégrité du régime fiscal et maintiennent la confiance des citoyens et des entreprises envers celui-ci. Elles sont réparties en trois groupes d'activité : les activités courantes, les activités de recherche et développement ainsi que les projets spéciaux.

OBJECTIF	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Accroître le contrôle fiscal.	Taux de réalisation de la récupération fiscale. Cible : 2,27 milliards de dollars	Taux de réalisation de 99 %. Montant de la récupération fiscale représentant 2,25 milliards de dollars.
	Montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal. Cible : 8,92 $	9,24 $[1]
	Taux d'encaissement de la récupération fiscale. Cible : 55 %	57,7 %[2]

1. Le taux de réalisation de la récupération fiscale est estimé au moyen des coûts de rémunération.
2. Le taux d'encaissement est passé de 50,1 % en 2007-2008 à 57,7 % en 2008-2009. Historiquement, le taux d'encaissement dépasse 55 % six mois après la fin de l'exercice et tend vers 70 % après deux ans.

Les résultats de la récupération fiscale

En 2008-2009, les résultats de la récupération fiscale totalisent 2,25 milliards de dollars, comparativement à 2 milliards de dollars en 2007-2008.

TABLEAU 11 Récupération fiscale par activités de contrôle fiscal au 31 mars 2009

	(En millions de dollars)				
Activités de contrôle fiscal	Impôt des particuliers	Impôt des sociétés	Retenues à la source	Taxes	Total
Activités courantes :					
– Non-production	71,6	208,5	65,2	73,8	419,1
– Cotisation	140,0	148,4	51,3	20,3	360,0
– Vérification	271,6	434,1	59,6	820,6	1 585,9
– Enquêtes	29,7	13,5	3,0	50,5	96,7
Total partiel	**512,9**	**804,5**	**179,1**	**965,2**	**2 461,7**
Recherche et développement[1]	55,8	- 7,1	- 0,1	5,0	53,6
Projets spéciaux	59,4	52,4	14,7	92,3	218,8
Total partiel[2]	**628,1**	**849,8**	**193,7**	**1 062,5**	**2 734,1**
Provision pour non-réalisation de revenus[3]	- 104,9	- 99,6	- 5,1	- 274,5	- 484,1
Total[4]	**523,2**	**750,2**	**188,6**	**788,0**	**2 250,0**

1. Les sommes négatives sont dues à des rajustements de cotisations d'années antérieures, liées principalement au projet Transactions immobilières et financières.
2. En plus de la récupération de 2,25 milliards de dollars, Revenu Québec a récupéré 470,3 millions de dollars liés à la TPS.
3. La provision pour non-réalisation de revenus a pour objet de mesurer les résultats de récupération fiscale en fonction de la valeur de réalisation attendue des revenus, conformément aux principes comptables généralement reconnus.
4. Ce résultat ne comprend pas les amendes de 41,1 millions de dollars imposées à la suite des activités de contrôle fiscal. Les amendes associées aux activités d'enquête et d'inspection totalisent 39,6 millions de dollars, dont 10,1 millions de dollars liés à la TPS.

Au cours de l'exercice 2008-2009, Revenu Québec a continué d'optimiser ses stratégies de contrôle fiscal en privilégiant certaines orientations concernant à la fois les entreprises et les particuliers. Voici quelques orientations privilégiées :

- une meilleure sélection des dossiers présentant un risque fiscal et une amélioration de leur traitement;
- la poursuite de programmes intégrant tant les activités de vérification et de cotisation que les activités de prévention;
- l'intensification du traitement des dossiers dans lesquels des déclarations de revenus n'ont pas été produites.

Le tableau 12 donne les résultats pour l'exercice 2008-2009 et l'exercice précédent, la variation entre ces deux exercices ainsi que la cible fixée lors de la planification annuelle de la récupération fiscale et la variation par rapport à celle-ci.

TABLEAU 12 Récupération fiscale – Résultats, cibles et variations

Activités de contrôle fiscal	Total 2007-2008 (M$)	Total 2008-2009 (M$)	Variation 2008-2009/2007-2008 (M$)	Variation 2008-2009/2007-2008 (%)	Cible 2008-2009 (M$)	Variation entre cible et total 2008-2009 (M$)	Variation entre cible et total 2008-2009 (%)
Activités courantes							
– Non-production	286,0	419,1	133,1	46,5	350,8	68,3	19,5
– Cotisation	350,0	360,0	10,0	2,9	347,1	12,9	3,7
– Vérification	1 207,0	1 585,9	378,9	31,4	1 261,2	324,7	25,7
– Enquêtes	93,1	96,7	3,6	3,9	84,0	12,7	15,1
Total partiel	**1 936,1**	**2 461,7**	**525,6**	**27,1**	**2 043,1**	**418,6**	**20,5**
Recherche et développement	79,4	53,6	- 25,8	- 32,5	46,8	6,8	14,5
Projets spéciaux	155,8	218,8	63,0	40,4	183,1	35,7	19,5
Sous-total	**2 171,3**	**2 734,1**	**562,8**	**25,9**	**2 273,0**	**461,1**	**20,3**
Provision pour non-réalisation de revenus	- 154,8	- 484,1	- 329,3	212,7	s. o.	s. o.	s. o.
Total	**2 016,5**	**2 250,0**	**233,5**	**11,6**	**2 273,0**	**- 23,0**	**- 1,0**

L'objectif annuel de 2,27 milliards est presque atteint, avec un taux de 99 %. Les résultats de 2,25 milliards représentent une augmentation de 233,5 millions de dollars, soit 11,6 % de plus que l'exercice 2007-2008. Les explications relatives aux résultats sont présentées ci-dessous :

- Les **activités courantes** ont généré des résultats de récupération fiscale de 2,5 milliards de dollars, ce qui dépasse de 20,5 % l'objectif annuel. Les principales activités de contrôle fiscal ayant contribué à ce dépassement sont la non-production et la vérification, qui ont dépassé l'objectif prévu de 19,5 % et de 25,7 % respectivement. La croissance relative à la vérification est attribuable aux résultats dans le secteur

des taxes et de l'impôt des sociétés. Par ailleurs, Revenu Québec a poursuivi ses actions visant à réduire le nombre de déclarations de revenus des sociétés non produites, ce qui a contribué à l'amélioration des résultats de non-production.

- Les **activités de recherche et développement** ont généré des résultats nets de 53,6 millions de dollars, dépassant l'objectif annuel de 14,5 %. Les projets Fiducies et le programme de détection des non-inscrits ont notamment favorisé ce dépassement.
- Dans le cadre des **projets spéciaux**, les sommes récupérées ont atteint 218,8 millions de dollars, soit 19,5 % de plus que la cible de 183,1 millions de dollars. Le projet Vérification des grandes entreprises a largement contribué au dépassement de l'objectif. Les résultats des projets Unité intégrée et Inscriptions à risque au fichier de la taxe sont également supérieurs aux objectifs.
- La variation de la provision pour non-réalisation de revenus est attribuable à l'augmentation du volume des dossiers à risque.

Le coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Le tableau 13 présente le coût en ETC des activités courantes et des activités de recherche et développement consacrées au contrôle fiscal pour les trois derniers exercices.

TABLEAU 13 Coût des activités de contrôle fiscal évalué en ETC

Activités de contrôle fiscal	2006-2007 (ETC)	2007-2008 (ETC)	2008-2009 (ETC)
Activités courantes	1 899,4	1 853,0	1 737,1
Recherche et développement	179,9	163,3	166,5
Projets spéciaux	354,3	399,2	413,2
Total – ETC directs[1]	**2 433,6**	**2 415,5**	**2 316,8**

1. Le nombre d'ETC exclut le personnel affecté au soutien et à l'encadrement centralisés de même que celui affecté à l'administration de la TPS.

Le nombre total d'ETC affectés aux activités de contrôle fiscal s'est chiffré à 2 316,8. La cible était fixée à 2 312,2 ETC.

L'augmentation des ETC affectés aux projets spéciaux en 2008-2009 est principalement attribuable au projet Indices de richesse et à la mise en place du projet Secteur immobilier, financé par le ministère des Finances du Québec.

Le montant de récupération fiscale par dollar investi en contrôle fiscal est de 9,24 $. Comparativement à l'exercice précédent, ce montant a augmenté de 0,29 $. De plus, il dépasse de 0,32 $ la cible qui était fixée à 8,92 $.

Le taux d'encaissement de la récupération fiscale

La cible concernant le taux d'encaissement de la récupération fiscale est fixée à 55 % des sommes cotisées à la fin du sixième mois suivant la fin de cet exercice.

Le tableau 14 présente les données qui servent au calcul de l'encaissement fiscal.

TABLEAU 14 Taux d'encaissement des cotisations de récupération fiscale

	2007-2008		2008-2009		Variation	
	(M$)	(%)	(M$)	(%)	(M$)	(%)
Encaissement fiscal[1]	1 386,9	50,1	1 791,2	57,7	404,3	29,2 %
Radiation de comptes douteux	28,5	1,0	15,0	0,5	- 13,5	- 47,4 %
Solde débiteur	1 352,2	48,9	1 298,4	41,8	- 53,8	- 4,0 %
Cotisations débitrices[2]	2 767,6	100,0	3 104,6	100,0	337,0	12,2 %
Cotisations créditrices	- 256,7		- 316,0		- 59,3	23,1 %
Rajustements créditeurs	- 494,4		- 538,6		- 44,2	8,9 %
Récupération fiscale nette	**2 016,5**		**2 250,0**		**233,5**	**11,6 %**

1. L'encaissement fiscal inclut, entre autres, les encaissements, les compensations, les transferts et les réductions de déboursés qui ont pour but de liquider les cotisations débitrices.
2. La somme des cotisations débitrices tient compte des réductions de déboursés et des rajustements aux revenus cotisés à la suite des représentations et des oppositions (sauf les rajustements créditeurs des années antérieures, qui sont présentés séparément).

Le taux d'encaissement pour l'exercice 2008-2009 se situe à 57,7 %, alors qu'il était de 50,1 % pour l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique, entre autres, par l'amélioration des méthodes de travail qui ont permis d'optimiser les recettes. Le montant de l'encaissement fiscal est passé de 1,4 milliard de dollars en 2007-2008 à 1,8 milliard de dollars en 2008-2009, ce qui représente une hausse de plus de 400 millions de dollars (29,2 %).

Les interventions en matière de fraude, d'évasion fiscale et de travail au noir

OBJECTIF	Accroître les actions afin de contrer les fraudes et le travail au noir ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Accroître les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales.	Interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes.	– Projets de recherche et développement réalisés. – Interventions réalisées dans les secteurs de la restauration, de la construction, du tabac et du commerce électronique, ainsi que dans les secteurs touchés par le stratagème de fausse facturation. – Détection des non-inscrits et contrôle des entreprises à risque.

OBJECTIF	Accroître les actions afin de contrer les fraudes et le travail au noir ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Effectuer des enquêtes aux fins de poursuites pénales et des inspections afin d'assurer le respect des obligations fiscales.	97 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.	62 dossiers d'enquête soumis à la Direction du contentieux.
	2 080 contribuables ou mandataires condamnés.	1 918 contribuables ou mandataires condamnés.
	14 000 inspections liées au tabac et aux carburants.	18 231 inspections liées au tabac et aux carburants.
	Montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection.	39,6 millions de dollars.

Les interventions visant à contrer l'utilisation de stratagèmes

1. Les projets de recherche et développement

Revenu Québec exerce des activités de recherche et développement pour réduire l'évasion fiscale et le travail au noir dans certains secteurs d'activité économique. Ces activités favorisent l'adoption de stratégies intégrées reposant sur une connaissance approfondie de l'évasion fiscale dans les secteurs visés. Elles aboutissent à la mise en place de projets de contrôle fiscal, sur la base desquels sont mis en œuvre non seulement des correctifs, mais aussi des activités de sensibilisation auprès des contribuables et des mandataires.

Au 31 mars 2009, les sommes récupérées grâce aux projets de recherche et développement s'établissaient à 53,6 millions de dollars, soit 14,5 % de plus que la cible de 46,8 millions de dollars établie au début de l'exercice. Plus des trois quarts de ces sommes proviennent de trois projets d'envergure : Fiducies, Transactions immobilières et Construction.

Le projet Fiducies a mis à jour un stratagème d'évitement fiscal qui permettait d'éluder le paiement des impôts provinciaux. Un front commun, formé par les provinces et le gouvernement fédéral, a conduit à un règlement qui a permis à Revenu Québec d'encaisser, au 31 mars 2008, 208 millions de dollars. Un montant additionnel de 23 millions de dollars a été encaissé au cours de l'exercice 2008-2009 pour ce même projet, pour un total de 231 millions de dollars.

Le projet Transactions immobilières vise à contrer l'évasion fiscale liée à la disposition et à la détention d'immeubles au Québec. Du 1er avril 2002 au 31 mars 2009, les interventions menées ont permis de récupérer 113,2 millions de dollars auprès de plus de 11 000 contribuables.

Avec le projet Construction, Revenu Québec poursuit une série d'actions pour contrer, notamment, le stratagème de fausse facturation permettant l'appropriation de fonds, la demande indue de remboursements de taxes et le travail au noir. De plus, la collaboration gouvernementale entre Revenu Québec, le ministère des Finances, la Commission de la construction du Québec, la Régie du bâtiment, la Commission de la santé et de

la sécurité du travail et le ministère de la Justice pour contrer les pertes fiscales dans le secteur de la construction s'est poursuivie en 2008-2009 avec le groupe ACCES construction.

Il convient également de mentionner d'autres travaux de recherche et développement qui permettent de réduire l'évasion fiscale et le travail au noir. Ainsi, relativement aux contrats publics, le gouvernement a annoncé, dans le *Discours sur le budget 2008-2009*, une nouvelle mesure destinée à réduire l'évasion fiscale. Elle consistera à exiger des fournisseurs une attestation du ministre du Revenu préalablement à l'obtention d'un contrat public.

Le projet Optimisation des recettes a permis d'implanter de nouvelles approches visant l'amélioration du recouvrement des sommes dues à Revenu Québec.

Le projet Indices de richesse permet de repérer les particuliers qui ne produisent pas de déclarations de revenus, bien qu'ils possèdent des avoirs importants, ou les particuliers dont les revenus déclarés semblent insuffisants pour justifier la valeur de leur patrimoine, et d'effectuer des vérifications.

Enfin, dans le cadre du projet Facturation obligatoire dans le secteur de la restauration (projet Resto), le gouvernement a annoncé, dans le *Discours sur le budget 2006-2007*, l'implantation de deux nouvelles mesures pour lutter contre l'évasion fiscale dans le secteur de la restauration. Il s'agit de l'obligation, pour le restaurateur, de remettre une facture au client et de produire cette facture au moyen d'un module d'enregistrement des ventes autorisé par Revenu Québec. Les travaux de mise en place de ces mesures ont progressé en 2008-2009 selon l'échéancier prévu et en concertation avec les associations représentant les restaurateurs et les partenaires technologiques. L'implantation de ces mesures s'effectuera progressivement à compter de septembre 2010.

2. Les interventions dans des secteurs à risque élevé de pertes fiscales

Pour contrer les fraudes ainsi que l'utilisation de stratagèmes d'évasion fiscale[2] et d'évitement fiscal[3], Revenu Québec a mis au point des programmes d'intervention pour des secteurs économiques à risque.

Ainsi, au cours de l'exercice 2008-2009, 3 580 sociétés et mandataires du secteur de la restauration ont fait l'objet d'une intervention, soit 15,5 % des entreprises de ce secteur, ce qui a généré des revenus de 66,1 millions de dollars. En matière de prévention, des communications ont été transmises aux

2. Une source importante d'évasion fiscale est l'économie au noir. On désigne par cette expression l'ensemble des activités économiques légales qui sont dissimulées à l'État par des particuliers ou des entreprises (travail au noir, dissimulation de revenus ou, pour les entreprises, d'une partie du chiffre d'affaires). De plus, les activités illégales sont aussi une source d'évasion fiscale dans la mesure où elles détournent, vers des réseaux parallèles, des sommes importantes d'argent qui, autrement, alimenteraient l'économie légale et assureraient des rentrées fiscales à l'État.
3. Une activité d'évitement fiscal consiste à réduire le taux d'imposition en vigueur applicable à un revenu particulier à un niveau inférieur à celui prévu par la politique fiscale.

3 530 nouveaux inscrits de ce secteur pour les informer de leurs obligations fiscales, notamment sur le plan de la perception des taxes et de la tenue des registres.

Également, plusieurs actions ont été accomplies auprès des entreprises du secteur de la construction, notamment sur le plan de la non-production des déclarations de taxes et de revenus. Ainsi, 8 600 entreprises ont fait l'objet d'une intervention de contrôle en 2008-2009, comparativement à 7 910 en 2007-2008. Ces interventions ont permis à Revenu Québec de récupérer des revenus de 286,3 millions de dollars en 2008-2009 et de joindre 13,1 % des entreprises de ce secteur.

Par ailleurs, le stratagème de fausse facturation[4], présent dans plusieurs secteurs d'activité, a été ciblé par Revenu Québec. Ainsi, 1 620 interventions de contrôle ont été réalisées, en plus des 30 760 communications effectuées auprès de mandataires potentiellement impliqués dans ce stratagème pour leur rappeler leurs obligations fiscales. Ces actions ont permis de récupérer 139,9 millions de dollars en 2008-2009.

Pour contrer l'évasion fiscale et la contrebande du tabac, Revenu Québec a accru la rigueur des contrôles fiscaux dans ce secteur, ce qui a généré des revenus de 202,3 millions de dollars en 2008-2009. Ainsi, tous les détenteurs de permis de manufacturier de produits du tabac ont fait l'objet d'une vérification au cours des deux dernières années. De plus, le nombre de permis de manufacturier valides pour les entreprises québécoises est passé de 17 en juillet 2007 à 8 en mars 2009.

Enfin, devant la croissance des transactions électroniques, Revenu Québec a amélioré la détection des entreprises qui effectuent des transactions par l'intermédiaire d'Internet et sont susceptibles d'être assujetties aux lois fiscales du Québec.

Une attention particulière a été portée à la détection des entreprises qui réalisent une activité commerciale au Québec sans être inscrites aux fichiers des taxes de Revenu Québec. Ces actions ont mené à l'inscription de 570 entreprises et ont généré des revenus de 3,1 millions de dollars en 2008-2009.

De plus, Revenu Québec agit, dès l'inscription des mandataires, de manière à déceler ceux qui sont à risque de demander indûment des remboursements de taxes. En 2008-2009, les contrôles exercés ont mené à l'annulation de 2 000 certificats d'inscription et ont permis la récupération de 17,4 millions de dollars.

Toutes ces mesures auront une incidence à long terme sur l'autocotisation.

---

4. Le stratagème de fausse facturation consiste à demander indûment des remboursements de la taxe sur les intrants, des crédits de taxe sur les intrants et des dépenses fiscales au moyen d'une fausse facture. Ce stratagème est principalement présent dans les secteurs de la construction, des services aux entreprises, de l'industrie manufacturière ainsi que du commerce de gros et de détail.

Les inspections, les enquêtes et les poursuites pénales

1. Les inspections

Les inspections permettent de vérifier, auprès d'un grand nombre d'assujettis, le respect des diverses obligations prévues aux lois fiscales.

En plus de détecter des infractions aux lois fiscales, les activités d'inspection permettent de repérer des pratiques d'évasion fiscale et facilitent la sélection de dossiers de vérification ou d'enquête. En 2008-2009, Revenu Québec a réalisé un grand nombre d'interventions dans le secteur des carburants. En effet, il a participé à plus d'opérations que prévu menées par la Sûreté du Québec, la Société de l'assurance automobile du Québec et certains corps policiers. Quant au projet ACCES tabac, les efforts déployés par Revenu Québec pour lutter contre l'évasion fiscale se sont maintenus au cours de l'exercice. Depuis 2005-2006, le nombre annuel moyen d'infractions liées à ce projet dépasse 400.

2. Les enquêtes

Revenu Québec a la responsabilité de traiter tous les renseignements relatifs à la fraude fiscale, notamment ceux provenant de ses unités de vérification et d'inspection, des corps policiers ou d'autres gouvernements et organismes d'enquête. Des mandats de perquisition et des ordonnances de communication sont principalement utilisés pour recueillir les preuves documentaires et testimoniales suffisantes pour traduire devant les tribunaux les personnes soupçonnées de fraude, en vertu des lois appliquées par Revenu Québec.

La fraude fiscale s'exerce dans un contexte de plus en plus complexe et spécialisé. Les nouvelles réalités liées aux transactions électroniques et à l'utilisation de stratagèmes sophistiqués, mis en place par des personnes souvent issues du milieu criminel, requièrent une adaptation constante et soutenue des façons de faire. En 2008-2009, 59,6 millions de dollars découlent des interventions de lutte contre la criminalité réalisées en collaboration avec les corps policiers. De ce montant, 36,9 millions de dollars proviennent des avis de cotisation délivrés dans le projet Crimes économiques et financiers à incidence fiscale. Les résultats de ce projet démontrent les efforts entrepris par Revenu Québec et ses partenaires pour lutter avec efficience contre la criminalité.

De plus, les litiges contre deux manufacturiers de tabac se rapportant aux activités de contrebande de tabac, qui ont eu lieu au début des années 1990, ont connu un dénouement à la satisfaction des gouvernements fédéral et provinciaux. À la suite d'ententes, les deux manufacturiers de tabac verseront des indemnités et des amendes totalisant 1,15 milliard de dollars. Cette somme sera répartie entre le gouvernement fédéral et les dix gouvernements provinciaux. La part du Québec est de 210,5 millions de dollars.

3. Les poursuites pénales

Revenu Québec doit s'assurer, par la communication adéquate de ses actions ainsi que par les condamnations et résultats obtenus, de créer un effet dissuasif et d'exemplarité pour maintenir la confiance des citoyens dans le système fiscal et son administration.

En 2008-2009, Revenu Québec a obtenu un total de 1 918 condamnations, comparativement à 1 068 en 2007-2008. L'augmentation du nombre de condamnations est due aux dossiers de possession simple de tabac de contrebande. En effet, le nombre de dossiers est passé de 470 en 2007-2008 à 1 252 en 2008-2009.

Le montant des amendes imposées à la suite des activités d'enquête et d'inspection a totalisé 39,6 millions de dollars en 2008-2009. De ce montant, 10,1 millions de dollars proviennent de la TPS, et 7,1 millions de dollars découlent d'infractions à la Loi concernant l'impôt sur le tabac. Des amendes de 17,2 millions de dollars ont été imposées à deux personnes pour leur participation à un stratagème de fausse facturation dans le domaine du vêtement. Ces deux personnes ont également été condamnées à purger une peine d'emprisonnement de 80 mois chacune. Par ailleurs, 7 autres contrevenants ont été condamnés à des peines d'emprisonnement totalisant 86 mois. Les amendes ne sont pas comptabilisées dans les résultats de la récupération fiscale. Leur perception relève du ministère de la Justice.

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires

Le recouvrement des créances fiscales et alimentaires constitue l'une des responsabilités inhérentes à la mission de Revenu Québec. Les créances fiscales sont constituées des sommes qui sont dues à Revenu Québec par des citoyens ou des entreprises à l'égard des impôts et des taxes. Dans l'exécution de ce mandat, Revenu Québec traite avec une clientèle importante de citoyens et d'entreprises si l'on en juge par les quelque 540 000 dossiers de créances fiscales traités, auxquels s'ajoutent environ 10 000 dossiers de créances alimentaires.

Les créances fiscales

Dans l'exercice de son mandat de recouvrement des créances fiscales, Revenu Québec commence généralement ses interventions par une communication téléphonique afin d'obtenir le paiement des sommes dues auprès des débiteurs concernés. Si aucune modalité de paiement ne peut être convenue, il procède au recouvrement par les moyens mis à sa disposition :

- le recouvrement des créances à l'aide de recours administratifs, légaux et judiciaires;
- la compensation fiscale, qui lui permet d'appliquer tout crédit disponible au paiement d'une créance fiscale avant de procéder à un remboursement;

- la compensation gouvernementale, qui lui permet de récupérer le paiement que doit effectuer un autre ministère ou organisme à un débiteur redevable de sommes d'argent à Revenu Québec;
- le recouvrement de créances dans les cas d'insolvabilité.

Lorsque l'application de ces moyens ne permet pas de recouvrer la créance, Revenu Québec peut déclarer cette créance irrécouvrable et procéder à sa radiation ou à son annulation, conformément au Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses.

Au cours des dernières années, Revenu Québec a dû faire face à une augmentation importante des comptes débiteurs. Pour contrer la hausse de ces comptes, il s'est doté d'un plan d'action organisationnel qui s'articule autour des objectifs suivants :

- optimiser le traitement des comptes débiteurs, entre autres par
  - le redéploiement des ressources humaines vers les créances à forte incidence financière,
  - la maximisation de l'utilisation du centre d'appels,
  - la révision de la démarche de perception,
  - l'ajout de ressources,
  - l'amélioration des outils de recouvrement (cote de risque et informations de la centrale de données),
  - la révision de certains processus (radiation);
- améliorer l'information de gestion et le suivi afin d'exercer un contrôle étroit des comptes débiteurs.

OBJECTIF	Maximiser le recouvrement des créances fiscales et alimentaires.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Percevoir les créances fiscales et alimentaires.	Objectif de recouvrement pour les – créances fiscales : 2,1 milliards de dollars – créances alimentaires : 23 millions de dollars	Recouvrement des – créances fiscales : 2,4 milliards de dollars – créances alimentaires : 23,7 millions de dollars
	Taux de réalisation du recouvrement. Cible : 100 % de l'objectif	Taux de réalisation pour les – créances fiscales : 115 % – créances alimentaires : 103 %
	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 4,3 ¢ – créances alimentaires : 17,0 ¢	Coût par dollar recouvré pour les – créances fiscales : 3,6 ¢ – créances alimentaires : 16,1 ¢
Assurer une gestion optimale des comptes débiteurs.	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 88 % Cible : 100 % de l'objectif	Indice de contrôle de l'inventaire des comptes débiteurs : 89 % Taux de réalisation : 101 %

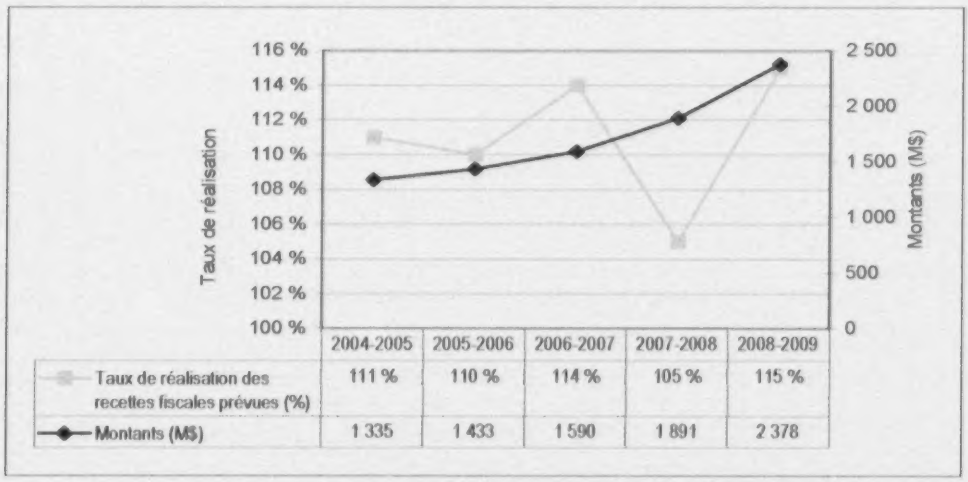
Les créances fiscales recouvrées et le coût unitaire par dollar recouvré

Revenu Québec a recouvré 2,4 milliards de dollars de créances fiscales, incluant la TPS. Ce résultat reflète un dépassement de la cible de 303 millions de dollars (15 %) et une augmentation de 487 millions de dollars (26 %), comparativement aux créances fiscales recouvrées de l'exercice précédent, lesquelles s'élevaient à 1,9 milliard de dollars. Le dépassement de l'objectif et la hausse des créances recouvrées sont attribuables aux facteurs suivants :

- le montant élevé des nouvelles créances confiées au secteur du recouvrement, soit 2,9 milliards de dollars, en hausse de 501 millions de dollars par rapport à l'exercice 2007-2008. Cette augmentation a été marquée par des créances à forte incidence financière plus nombreuses que par le passé. La direction responsable du recouvrement des créances fiscales a déployé ses ressources pour faire face à cette situation. Les créances recouvrées exceptionnelles ont conséquemment été plus élevées;
- le règlement de dossiers majeurs, dont plusieurs de fiducies, qui a entraîné des sommes recouvrées totalisant 386 millions de dollars.

Ces résultats positifs se sont également traduits par l'augmentation de la moyenne des créances recouvrées par ETC, soit 2,3 millions de dollars en 2008-2009, alors qu'elle était de 1,8 million de dollars lors de l'exercice précédent.

GRAPHIQUE 2 Recouvrement de créances fiscales



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Taux de réalisation des recettes fiscales prévues (%)	111 %	110 %	114 %	105 %	115 %
Montants (M$)	1 335	1 433	1 590	1 891	2 378

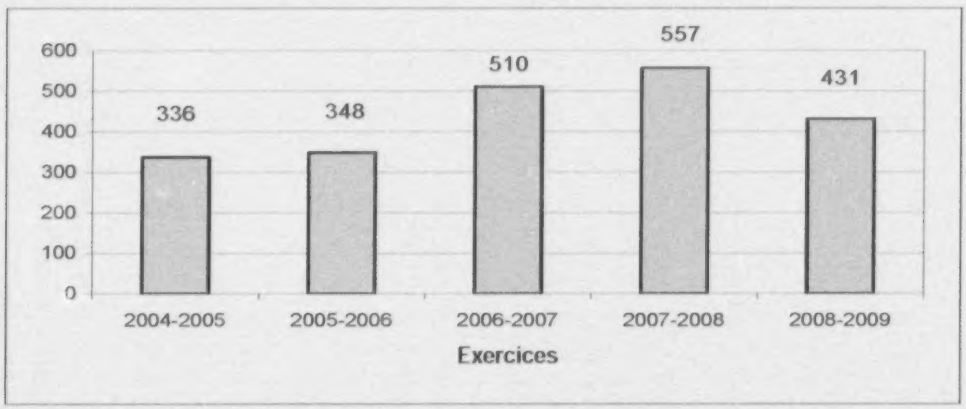
Le coût par dollar recouvré pour les créances fiscales a été de 3,6 ¢[5], ce qui constitue un meilleur résultat que la cible fixée à 4,3 ¢. Les créances fiscales recouvrées, qui dépassent de 303 millions de dollars (15 %) l'objectif fixé, et les dépenses, inférieures à la prévision de 2,6 %, contribuent à ce coût unitaire moins élevé que la cible fixée.

Les radiations

Dans le cours de ses activités de recouvrement, Revenu Québec détermine certaines créances devenues irrécouvrables. Une créance est déclarée irrécouvrable après l'application des mesures de recouvrement et lorsque le débiteur est introuvable, non-résident, insolvable ou a déclaré faillite, ou encore lorsque la créance est prescrite ou que les recours possibles sont non rentables. Une recommandation de radiation est alors formulée à la sous-ministre du Revenu. Les motifs de radiation sont régis par le Règlement sur les créances irrécouvrables ou douteuses. Il importe de souligner qu'une radiation n'entraîne pas la perte du droit de récupérer le montant ultérieurement à la suite du changement de la situation financière du débiteur.

En 2008-2009, Revenu Québec a procédé à la radiation de créances totalisant 430,6 millions de dollars, dont 295,1 millions de dollars ont été radiés pour des débiteurs ayant fait faillite. Les créances radiées étaient de 556,8 millions de dollars en 2007-2008.

GRAPHIQUE 3 Évolution des créances radiées aux états financiers au cours des cinq derniers exercices



5. Le total des dépenses ayant servi au calcul du coût unitaire exclut une dépense exceptionnelle de 12,3 millions de dollars découlant d'une entente convenue à l'égard de la classification des emplois d'agent de recouvrement fiscal.

Les comptes débiteurs

Au 31 mars 2009, les comptes débiteurs s'élevaient à 4,1 milliards de dollars. Ils ont augmenté de 318 millions de dollars (8 %) par rapport au 31 mars 2008. Le tableau qui suit présente l'état des comptes débiteurs au 31 mars 2009.

TABLEAU 15 État des comptes débiteurs au 31 mars 2009 (en millions de dollars)[1]

Lois	Délai administratif[2]	Créances à percevoir				Total des créances
		0 à 1 an	1 à 5 ans	5 ans et plus	Total	
Loi sur les impôts (particuliers)	188,9	660,9	691,9	143,1	1 495,9	1 684,8
Loi sur les impôts (sociétés)	92,8	284,1	419,6	57,4	761,1	853,9
Loi sur les impôts (retenues à la source)	33,1	133,3	125,8	29,7	288,8	321,9
Loi sur la taxe de vente du Québec	62,9	214,2	658,5	71,5	944,2	1 007,1
Autres lois	0,3	34,0	72,1	6,7	112,8	113,1
Total des créances brutes[3]	**378,0**	**1 326,5**	**1 967,9**	**308,4**	**3 602,8**	**3 980,8**
Autres comptes débiteurs, intérêts courus et autres débiteurs nets de la provision pour la non-réalisation de revenus						125,7
Total des débiteurs bruts						**4 106,5**

1. Les données sont provisoires. Les résultats finaux seront disponibles lors de la publication des comptes publics.
2. Revenu Québec accorde un délai administratif permettant aux débiteurs d'acquitter leur solde.
3. Le montant des créances brutes inclut les créances relatives au vidéopoker et les intérêts cycliques.

L'indice de contrôle de l'inventaire

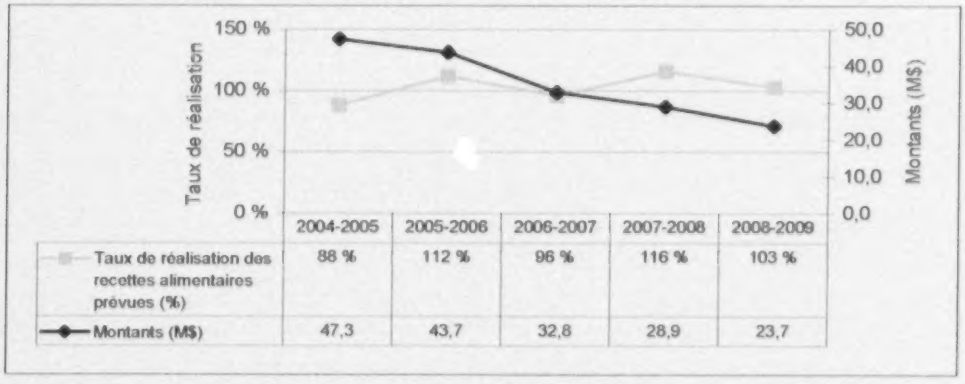
L'indice de contrôle de l'inventaire permet d'évaluer la performance de la direction responsable du recouvrement des créances fiscales en ce qui concerne le traitement des nouvelles créances au cours de l'exercice financier (excluant la TPS). Il consiste à comparer le total des créances fiscales recouvrées et des radiations au total des nouvelles créances fiscales confiées à cette direction.

En 2008-2009, l'indice de contrôle de l'inventaire s'établit à 89 %, soit à 1 % de plus que la cible prévue. Ce résultat se traduit donc par un accroissement du montant des créances (comptes débiteurs). L'arrivée des nouvelles créances confiées à la direction responsable du recouvrement est en effet supérieure à la liquidation des créances (recouvrement et radiation).

Les créances alimentaires

Les créances alimentaires recouvrées se sont élevées à 23,7 millions de dollars, ce qui dépasse de 3 % l'objectif prévu de 23 millions de dollars. En 2007-2008, les créances recouvrées avaient été de 28,9 millions de dollars. Les créances recouvrées par ETC ont également augmenté de 3 %, passant de 569 700 $ en 2007-2008 à 585 200 $ en 2008-2009.

GRAPHIQUE 4 Recouvrement de créances alimentaires



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Taux de réalisation des recettes alimentaires prévues (%)	88 %	112 %	96 %	116 %	103 %
Montants (M$)	47,3	43,7	32,8	28,9	23,7

Le coût par dollar recouvré pour les créances alimentaires est de 16,1 ¢, ce qui constitue un dépassement de la cible fixée à 17 ¢. Ce résultat est attribuable aux créances recouvrées, qui ont excédé l'objectif de 3 %, et aux dépenses de l'exercice, qui ont été inférieures de 3 % à la prévision.

L'administration des programmes sociofiscaux

OBJECTIF	S'assurer que chacun paie sa juste part des impôts, des taxes et des contributions sociales et bénéficie des sommes auxquelles il a droit.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Accorder les crédits et les remboursements et verser certaines prestations auxquels ont droit les citoyens et les entreprises.	Montants des crédits accordés en vertu des programmes sociofiscaux et du Programme de perception des pensions alimentaires.	Revenu Québec a redistribué 2 milliards de dollars.

Une partie des activités de Revenu Québec consiste à redistribuer des sommes aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux ainsi qu'aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires.

TABLEAU 16 Sommes versées aux bénéficiaires de programmes sociofiscaux et aux créanciers du Programme de perception des pensions alimentaires

	En millions de dollars			En pourcentage
Programme	2006-2007	2007-2008	2008-2009	Variation 2008-2009/2007-2008
Pensions alimentaires[1]	459,1	469,7	479,3	2,0 %
Crédit pour frais de garde d'enfants[2, 3]	165,2	165,9	172,8	4,2 %
Prime au travail[2, 3]	333,5	355,6	352,2	- 1,0 %
Allocation-logement	86,0	81,6	76,4	- 6,4 %
Remboursement d'impôts fonciers[2]	248,8	268,3	278,6	3,8 %
Crédit pour TVQ[2]	450,7	467,4	474,5	1,5 %
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée[2, 3, 4]	93,2	106,8	157,0	47,0 %
Incitatif québécois à l'épargne-études[2]	s. o.	s. o.	14,9	s. o.
Total	**1 836,5**	**1 915,3**	**2 005,7**	**4,7 %**

1. Ce montant comprend les sommes versées aux créanciers alimentaires et au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il exclut les remboursements aux débiteurs de 7,7 millions pour 2006-2007, de 7,6 millions pour 2007-2008 et de 8,6 millions pour 2008-2009.
2. Les données pour les années d'imposition 2005, 2006 et 2007 sont comptabilisées respectivement dans les exercices 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009.
3. Les sommes comptabilisées incluent les versements anticipés et ceux demandés dans la déclaration de revenus.
4. Depuis l'année d'imposition 2007, les sommes sont versées aux bénéficiaires pour l'année visée par Revenu Québec. Au cours des années antérieures, les sommes étaient versées par les services de paie Desjardins, qui agissaient à titre de mandataires de Revenu Québec, uniquement sous forme de versements anticipés.

En 2008-2009, 2 milliards de dollars ont été versés aux bénéficiaires, soit 4,7 % de plus qu'en 2007-2008.

Par ailleurs, depuis le 21 février 2007, le gouvernement du Québec a mis en place l'incitatif québécois à l'épargne-études. Cette mesure fiscale vise à encourager les familles québécoises à épargner pour les études de leurs enfants et de leurs petits-enfants, dès leur premier âge. Elle prend la forme d'un crédit d'impôt remboursable qui est versé directement dans un régime enregistré d'épargne-études (REEE) ouvert dans une institution financière ou chez tout autre fournisseur de REEE qui offre l'incitatif.

Également, Revenu Québec effectue des versements anticipés à certains bénéficiaires de mesures et de programmes sociofiscaux. C'est le cas du crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, depuis l'année d'imposition 2007, du crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants ainsi que de la prime au travail, depuis l'année d'imposition 2005. Le tableau 17 présente les sommes versées par anticipation dans le cadre de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux pour les trois dernières années.

TABLEAU 17 Sommes versées par anticipation aux bénéficiaires de certaines mesures et de certains programmes sociofiscaux selon l'année d'imposition

Programme	En millions de dollars		
	2006	2007	2008
Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée	106,8	143,2	185,0
Crédit d'impôt pour frais de garde d'enfants	10,8	11,9	19,2
Prime au travail	33,0	21,0	14,5
Total	**150,6**	**176,1**	**218,7**

L'administration des pensions alimentaires

OBJECTIF	Percevoir et verser régulièrement les pensions alimentaires.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Appliquer la Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires.	Indice de régularité des paiements. Cible : 76 %	79 %

Le pourcentage des créanciers ayant reçu leur pension alimentaire courante à temps et en entier a été maintenu à 79 %, soit le même taux que celui atteint en 2007-2008 et en 2006-2007. L'objectif fondamental du programme, qui est d'assurer la régularité des paiements, a ainsi été respecté. En outre, sur la base des sommes facturées et versées, le taux de perception pour les nouveaux jugements reçus depuis le 1er décembre 1995 a été de 98,5 %. En conséquence, le programme a versé 479,3 millions de dollars à titre de pension alimentaire, ce qui représente une hausse de 2 % comparativement à l'exercice précédent. Ainsi, les créanciers ont reçu un montant total de 459,7 millions de dollars. De plus, un montant de 19,6 millions de dollars a été acheminé au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

De plus, le coût moyen par dossier a diminué de façon importante depuis l'implantation du programme. Au cours des cinq derniers exercices, le coût moyen par dossier a diminué de 10,3 %. En effet, en 2008-2009, il s'établit à 290 $. La diminution de ce coût démontre les efforts que l'organisation fait pour optimiser ses façons de faire et limiter la croissance des coûts, tout en maintenant de hauts standards de qualité, conformément aux attentes de la clientèle.

Selon une enquête de Statistique Canada[6], le Québec se compare avantageusement aux autres provinces canadiennes administrant un programme similaire. Ainsi, au cours de l'exercice 2007-2008, le pourcentage des cas où la pension alimentaire a été versée à temps et en entier a varié de 53 % à 67 % pour les 9 autres

6. Rapport *Pensions alimentaires pour les enfants et le conjoint : les statistiques de l'Enquête sur l'exécution des ordonnances alimentaires*, 2007-2008 (mars 2009).

provinces étudiées. Au Québec, ce pourcentage est de 79 %, ce qui est supérieur de 12 points de pourcentage par rapport à la province ayant le résultat le plus rapproché.

L'administration des biens non réclamés

OBJECTIF	Administrer les biens non réclamés.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Assurer l'administration des biens non réclamés et leur liquidation.	Paiement des réclamations de soldes de successions non réclamées en 90 jours.	100 % des réclamations ont été payées dans les délais.
	Réalisation des activités prévues au plan d'action pour améliorer la gestion des biens non réclamés.	Les activités prévues au plan d'action ont été réalisées.

Revenu Québec est responsable de l'administration provisoire des biens non réclamés. Il répond de la gestion et de la liquidation de produits financiers et de successions non réclamés ainsi que de biens provenant des sociétés dissoutes et de biens sans maître, c'est-à-dire dont les propriétaires demeurent inconnus ou introuvables. Lorsqu'il reçoit les biens non réclamés des détenteurs, Revenu Québec informe la population qu'il en est maintenant l'administrateur provisoire au moyen d'un avis publié dans des journaux diffusés au Québec ainsi que dans la *Gazette officielle du Québec*. De plus, il maintient un registre des biens non réclamés accessible dans son site Internet. Revenu Québec garantit la remise de ces biens à leurs propriétaires ou ayants droit qui se manifestent dans les délais. À leur défaut, le reliquat est versé au Fonds consolidé du revenu pour ensuite être versé au Fonds des générations par le ministre des Finances. Un ayant droit peut récupérer son bien sans limite de temps, sauf dans le cas des successions non réclamées et des sommes inférieures à 500 $, où la période de réclamation est limitée à dix ans à partir de l'ouverture du droit.

Le tableau 18 présente le nombre de nouveaux dossiers reçus concernant les successions et d'autres biens non réclamés pour les deux derniers exercices. Selon le nombre et la valeur des renseignements disponibles au début de la prise en charge d'une succession non réclamée, le temps de traitement est d'environ trois ans. Si les actifs sont difficiles à liquider, s'il y a un litige dans le dossier ou si des documents sont manquants, le traitement peut être plus long.

TABLEAU 18 Nombre de dossiers de successions et d'autres biens non réclamés reçus

	2007-2008	2008-2009
Successions non réclamées	3 406	3 058
Successions de personnes inaptes décédées	129	102
Sociétés dissoutes	197	266
Propriétaires inconnus ou introuvables	136	131
Total des dossiers reçus	**3 868**	**3 557**

Le tableau 19 présente le nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés ayant été reçus pour chacun des deux derniers exercices. La fluctuation d'un exercice à l'autre dépend aussi bien des activités d'inspection réalisées par Revenu Québec que du nombre de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs et du nombre de nouveaux détenteurs remettant des produits financiers non réclamés. Une activité est prévue au plan d'action pour améliorer la gestion des biens non réclamés et récupérer davantage de produits financiers non réclamés. Ces produits financiers pourront ainsi être récupérés par leurs propriétaires ou ayants droit.

TABLEAU 19 Nombre de nouveaux dossiers de produits financiers non réclamés reçus des détenteurs

	2007-2008	2008-2009
Produits financiers non réclamés	41 898	125 958
	Valeur : 12,1 millions de dollars	Valeur : 19,5 millions de dollars

Le tableau 20 présente le nombre de remises aux ayants droit de successions et de produits financiers non réclamés ainsi que le montant représenté par celles-ci pour chacun des deux derniers exercices. Le plan d'action pour améliorer la gestion des biens non réclamés précise le délai dans lequel les ayants droit recevront le paiement de leur réclamation d'un solde de succession non réclamée, lorsqu'ils ont rempli toutes les exigences.

TABLEAU 20 Nombre et montant des remises aux ayants droit

	2007-2008	2008-2009
Nombre de dossiers de successions non réclamées ayant fait l'objet d'une remise	100	141
Nombre de dossiers de produits financiers non réclamés ayant fait l'objet d'une remise	6 932	10 054
Montant total des sommes remises[1]	12 800 000 $	10 750 000 $

1. Exclut les remises à l'État.

Deuxième enjeu
L'adaptation des services aux besoins et aux attentes de la clientèle en s'inscrivant dans la modernisation de l'État

ENJEU	L'adaptation des services aux besoins et aux attentes de la clientèle en s'inscrivant dans la modernisation de l'État
ORIENTATION 2	Offrir des services de qualité tenant compte de l'évolution des besoins et des attentes des citoyens, des entreprises et du gouvernement.
AXES D'INTERVENTION	Le partenariat et la collaboration interorganisationnels La modernisation des services offerts

L'utilisation des services électroniques

OBJECTIF	Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Augmenter l'utilisation des services électroniques.	Hausse graduelle de l'utilisation des services électroniques (Clic Revenu et autres).	Hausse de 17 % comparativement à 2007-2008.
	Taux de paiements par voie électronique.	20 % du nombre total des paiements. 41 % de la valeur totale des paiements.
Améliorer les services existants et offrir de nouveaux services transactionnels.	Réalisations des mesures relatives à l'amélioration des services existants.	– Amélioration de la réception des relevés de renseignements. – Ajout de nouvelles institutions financières. – Travaux visant à améliorer les modalités d'authentification des représentants de la clientèle.
	Réalisation des mesures relatives à l'implantation de nouveaux services pour 2008-2009.	– Poursuite des travaux portant sur le projet Mon dossier – Citoyen à Revenu Québec. – Déclaration de renseignements au registre des entreprises en ligne.

OBJECTIF	Accroître l'utilisation des services électroniques en collaborant à la mise en œuvre du gouvernement en ligne.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Poursuivre la mise en œuvre du plan de travail 2007-2009 relatif à la prestation électronique de services.	Réalisation des travaux prévus dans le plan de travail pour 2008-2009.	Poursuite des travaux portant sur les sujets suivants : – Partenariat avec les concepteurs de logiciels, les ministères et organismes, dont Services Québec, le Centre de services partagés du Québec et l'Agence du revenu du Canada, ainsi que des institutions financières. – Promotion et représentation auprès de la clientèle externe et de ses représentants. – Amélioration de l'offre de services électroniques pour accroître les services offerts aux citoyens. – Implantation d'un processus de prestation de services de Revenu Québec pour favoriser la valeur ajoutée des services électroniques.
Collaborer à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux et concrétiser le volet des services électroniques de l'offre de Revenu Québec à titre de centre interministériel de services partagés.	Participation aux travaux liés à la mise en œuvre des services électroniques gouvernementaux.	Collaboration aux projets suivants : – Infothèque gouvernementale. – Dossier citoyen gouvernemental. – Portail gouvernemental de services aux citoyens et aux entreprises.
	Réalisation des travaux liés à la mise en œuvre des services électroniques de l'offre de Revenu Québec.	– Authentification des entreprises pour le compte d'autres ministères et organismes (clicSÉQUR – Entreprises). – Définition du centre d'expertise en services électroniques. – Réalisation des travaux d'arrimage de nouveaux ministères et organismes utilisateurs de clicSÉQUR – Particuliers. – Réalisation des travaux pour mettre en place une solution de transmission des formulaires dynamiques pour les ministères et organismes.

Pour Revenu Québec, la prestation électronique de services constitue l'assise de la modernisation de ses services. En effet, en offrant des services électroniques adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle, Revenu Québec améliore la qualité des services, réalise des gains de productivité et contribue activement au développement du gouvernement en ligne.

L'utilisation des services électroniques de Revenu Québec en hausse

Comme le démontre le tableau 21, la clientèle qui utilise les services électroniques pour traiter avec Revenu Québec augmente d'année en année. Le volume des transactions électroniques s'élève à 18 millions pour l'exercice 2008-2009, comparativement à 15,4 millions en 2007-2008, ce qui constitue une progression de 17 %.

Parmi l'ensemble de ces services, il convient de souligner la croissance particulièrement importante des services suivants :

Services électroniques transactionnels

- inscription des entreprises à Clic Revenu, en hausse de 70 %;
- déclaration de revenus des sociétés, en hausse de 60 %.

Services électroniques informationnels

- consultation pour la validation d'un numéro de TVQ;
- consultation de l'avis de cotisation électronique par les particuliers, en hausse de 51 %;
- consultation du service Info-remboursement, en hausse de 39 %.

En ce qui concerne les paiements électroniques, la variation correspond à la tendance constatée au cours des deux derniers exercices. La proportion des paiements électroniques atteint désormais 20 % du volume total des paiements traités, et les sommes encaissées électroniquement représentent 41 % du total des encaissements.

Le tableau 21 illustre respectivement le volume des services électroniques transactionnels et le volume des services électroniques informationnels.

TABLEAU 21 Évolution des services électroniques (transactionnels et informationnels)

	En milliers		Variation 2008-2009/ 2007-2008
	2007-2008	2008-2009	
Services transactionnels			
Inscription des entreprises à Clic Revenu	9,8	16,7	70 %
Inscription des particuliers à Clic Revenu	39,5	49,3	25 %
Inscription des entreprises aux fichiers de Revenu Québec	6,4	7,0	9 %
Déclaration de taxes (TPS, TVQ et autres)	92,0	103,1	12 %
Déclaration de retenues à la source	30,0	34,9	16 %
Production du sommaire de l'employeur	7,1	9,2	30 %
Retenues de pension alimentaire	1,3	1,4	8 %
Déclaration de revenus des sociétés	12,2	19,5	60 %
Déclaration de revenus des particuliers	2 605,3	2 757,0	6 %
Paiements électroniques	2 215,6	2 372,8	7 %
Total partiel	**5 019 ,2**	**5 370,9**	**7 %**

	En milliers		Variation 2008-2009/ 2007-2008
	2007-2008	2008-2009	
Services informationnels			
Déclaration de renseignements au registre des entreprises	n. d.	46,3	s. o.
Validation d'un numéro de TVQ	104,2	475,9	357 %
Arrêt ou reprise de la réception de la Trousse employeur	3,5	3,7	6 %
Changement d'adresse	284,3	341,2	20 %
Consultation du dossier fiscal par les entreprises[1]	149,8	198,1	32 %
Consultation de l'avis de cotisation électronique par les particuliers	65,1	98,4	51 %
Téléchargement de publications et de formulaires[2]	3 474,6	4 173,7	20 %
Info-remboursement	321,9	446,6	39 %
Courriel[1]	26,6	29,0	9 %
Visite du site Internet de Revenu Québec	5 993,7	6 823,3	14 %
Total partiel	**10 423,7**	**12 636,2**	**21 %**
Total général (services électroniques)	**15 442,9**	**18 007,1**	**17 %**

1. À compter de 2008-2009, ces services sont considérés dans l'indicateur du *Plan d'action 2008-2009*. Les exercices 2006-2007 et 2007-2008 ont été rajustés en conséquence.
2. Cette donnée comprend également la commande de publications et de formulaires. Pour refléter plus significativement l'évolution de l'utilisation de ce service électronique, la donnée de 2007-2008 a été rajustée en conséquence.

La forte hausse de 357 % liée au service Validation d'un numéro de TVQ s'explique par la modification méthodologique apportée au système visant à comptabiliser les données. Ainsi, en 2008-2009, Revenu Québec a pris en compte le nombre de pages consultées pour chaque numéro inscrit. Cependant, en 2007-2008, chaque numéro de TVQ comptait pour une consultation unique, peu importe le nombre de pages consultées.

Pour accroître le nombre d'inscriptions à ses services, fidéliser sa clientèle et mieux faire connaître ses services électroniques, Revenu Québec a notamment participé à divers événements publics (salons, forums et autres) et présenté des conférences.

Des services électroniques diversifiés et améliorés

Revenu Québec a continué d'accroître et d'améliorer son offre de services électroniques au cours de l'exercice. À ce titre, il convient de mentionner que la clientèle du registre des entreprises peut, depuis janvier 2009, remplir et transmettre en ligne la déclaration de renseignements au registre des entreprises.

Il offre également aux particuliers six services interactifs permettant, notamment, de demander l'inscription au dépôt direct, le redressement d'une déclaration de revenus et la réduction de la retenue d'impôt.

En vue d'établir de nouveaux partenariats et de permettre à un plus grand nombre de particuliers et d'entreprises d'utiliser le service de paiement électronique, des discussions sont en cours avec la Credit Union de Vancouver, la Credit Union de l'Ontario ainsi que la Banque Toronto Dominion. Le paiement électronique consiste essentiellement à offrir une façon de payer qui s'ajoute aux modes conventionnels, tels le paiement par la poste et le paiement par l'intermédiaire des institutions financières.

Revenu Québec a également contribué, en collaboration avec le ministère des Services gouvernementaux, au développement du projet d'authentification des entreprises (clicSÉQUR – Entreprises) pour le compte d'autres ministères et organismes. Le ministère de la Famille et des Aînés est devenu, notamment, l'un des nouveaux utilisateurs de ce service au cours de l'exercice 2008-2009. L'adhésion de ce ministère à clicSÉQUR – Entreprises a eu pour effet de permettre à environ 1 500 centres de la petite enfance d'en bénéficier.

Le gouvernement en ligne

Revenu Québec a continué sa collaboration aux travaux de Services Québec en ce qui concerne l'Infothèque gouvernementale. Il s'agit d'un regroupement de répertoires d'informations d'intérêt commun pour la communauté gouvernementale.

Revenu Québec a aussi participé au projet Dossier citoyen gouvernemental et a contribué à l'amélioration de l'espace Entreprise du portail gouvernemental.

La simplification de l'administration de la fiscalité

Depuis l'adoption, en août 2004, du *Plan d'action du gouvernement du Québec en matière d'allègement réglementaire et administratif*, Revenu Québec s'est engagé concrètement dans la recherche de solutions pratiques et simples pour que les entreprises puissent bien s'acquitter de leurs obligations fiscales en y consacrant un temps minimal.

OBJECTIF Simplifier l'administration de la fiscalité.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Poursuivre la mise en œuvre des mesures du plan gouvernemental d'allégement réglementaire et administratif.	Réalisation des mesures prévues au plan de travail pour 2008-2009.	Toutes les mesures prévues au plan gouvernemental d'allégement réglementaire et administratif ont été réalisées.

OBJECTIF	Simplifier l'administration de la fiscalité.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Adapter les services aux besoins et aux attentes de la clientèle.	Réalisation des mesures prévues au *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2008-2009.*	Les mesures ont été réalisées, notamment l'élaboration d'une liste d'obstacles physiques et sociaux permettant à l'organisation d'adapter plus facilement ses services aux besoins et aux attentes de sa clientèle.
	Réalisation des mesures prévues pour la mise en œuvre du projet de déclaration de revenus préremplie.	– Poursuite du projet de déclaration de revenus préremplie pour l'année d'imposition 2008. – Modification de la déclaration de revenus préremplie pour la clientèle cible, par exemple ajout d'une ligne relative au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

Le plan d'allègement gouvernemental

Amorcés en 1999, les travaux de révision des régimes juridiques en vue de simplifier et d'alléger le fardeau administratif des entreprises se sont poursuivis au cours de l'exercice. Ces travaux ont porté plus particulièrement sur la Loi sur la taxe de vente du Québec, la Loi concernant l'impôt sur le tabac, la Loi sur les impôts du Québec et la Loi concernant la taxe sur les carburants. Une série d'initiatives ont été réalisées, dont

- la diffusion de plusieurs bulletins d'interprétation et de documents informationnels permettant aux entreprises de s'acquitter plus aisément de leurs obligations concernant la TVQ et la taxe sur les carburants;
- l'analyse de faisabilité visant à simplifier l'application des crédits d'impôt. Les conclusions de cette analyse établissent que seuls les crédits relatifs à l'industrie du taxi peuvent être combinés en un seul formulaire. Ainsi, les trois formulaires visant l'industrie ont été fusionnés;
- les mesures d'allègement administratif en matière d'impôt des sociétés sont en cours de réalisation. À cet effet, Revenu Québec met en place une démarche standardisée de vérification au siège social des entreprises.

En matière d'inscription aux fichiers de Revenu Québec, des efforts de simplification significatifs ont été déployés. Désormais, un seul formulaire, intégrant un feuillet d'information de trois pages, remplace les deux formulaires et les deux guides d'accompagnement auparavant nécessaires à l'inscription aux fichiers. Les versions dynamiques, statiques et imprimées de ce nouveau formulaire, intitulé *Demande d'inscription* (LM-1), ont été publiées en avril 2009. Au cours des prochains mois, la version électronique de ce formulaire ainsi que les lettres et courriels types se rapportant à ce dossier seront aussi mis à jour et simplifiés.

Les documents qui composent la Trousse employeur, remplacée graduellement par une trousse allégée depuis 2004, sont également simplifiés progressivement. La structure et le contenu des guides sont revus. Un projet de Trousse employeur uniquement diffusée dans Internet est actuellement à l'étude.

Toujours pour les entreprises, Revenu Québec assure la promotion des services électroniques dans le cadre des quatre projets suivants :

- le document *Grille de calcul pour l'avantage correspondant à une automobile* (TP-41.C) est maintenant accessible dans Internet en version dynamique;
- le texte présentant le service électronique Commande de publications et de formulaires a été amélioré pour mettre en valeur l'efficacité de ce service et inciter les employeurs à l'utiliser;
- à compter de 2009, la partie contenant les formules mathématiques sera retirée des guides de l'employeur afin que ce service soit uniquement accessible dans le site Internet;
- depuis 2008, Revenu Québec est en mesure de déposer plus rapidement dans son site Internet la version finale des documents contenant des montants indexés. Ce projet, réalisé avec la collaboration du ministère des Finances, constitue une percée significative pour Revenu Québec, puisqu'il peut maintenant communiquer à temps l'information à jour et finale aux concepteurs de logiciels et respecter les délais relatifs à l'expédition de la Trousse employeur. Les employeurs reçoivent ainsi un meilleur service.

Revenu Québec a implanté les mesures d'allégement annoncées dans le *Discours sur le budget 2007-2008* portant sur les remises des petites et moyennes entreprises (PME). La réduction de coûts pouvant ainsi être réalisée par les PME pour l'exercice 2008-2009 est estimée à 33 millions de dollars. En effet, ces mesures réduisent de plus de 1,6 million le nombre annuel de remises effectuées par les entreprises. Ainsi,

- près de 186 000 PME peuvent réduire le nombre de leurs déclarations de taxes (TPS et TVQ) de quatre à une seule par année, et 37 000 parmi celles-ci peuvent aussi réduire le nombre de leurs remises de quatre à un;
- près de 17 000 PME n'ont plus qu'une seule remise de retenues à la source et de cotisations de l'employeur à faire par année, et 50 000 autres peuvent verser leurs retenues à la source et leurs cotisations de l'employeur trimestriellement plutôt que mensuellement;
- près de 45 000 PME n'ont plus d'acomptes provisionnels d'impôt à verser en cours d'année, et 100 000 autres peuvent verser des acomptes trimestriellement plutôt que mensuellement;
- finalement, près de 22 000 travailleurs autonomes et particuliers en affaires n'ont plus à verser d'acomptes provisionnels d'impôt en cours d'année.

Revenu Québec a également procédé à la mise en œuvre ainsi qu'à l'application de l'ensemble des mesures d'allégement qui lui sont dévolues en vertu du plan d'action gouvernemental 2004-2007 du Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable du ministère du Conseil exécutif. De plus, une réflexion a été amorcée concernant des mesures visant à faciliter et à favoriser l'utilisation des services électroniques, notamment la simplification de la transmission électronique des déclarations fiscales des entreprises.

En ce qui concerne le registre des entreprises, il faut rappeler que la déclaration annuelle au registre des entreprises a été jumelée à la déclaration de revenus des sociétés en janvier 2006. Depuis avril 2007, les activités du Registraire sont intégrées à celles de Revenu Québec. Enfin, depuis janvier 2009, le jumelage a

été simplifié en remplaçant les formulaires requis par une case à cocher dans la déclaration de revenus et en permettant la mise à jour des informations, s'il y a lieu, dans le site Internet du Registraire des entreprises. Ces actions ont permis aux entreprises de réduire annuellement de plus de 500 000 le nombre de gestes administratifs.

Par ailleurs, Revenu Québec et la Commission de la santé et de la sécurité du travail ont engagé des travaux visant à mettre en œuvre certaines recommandations contenues dans le plan d'action gouvernemental 2004-2007. Ainsi, ils examinent actuellement la possibilité de regrouper les cotisations de la Commission avec les paiements et les cotisations de l'employeur. Un tel regroupement permettrait aux entreprises d'effectuer, en un seul geste, leurs paiements auprès des deux intervenants gouvernementaux. Revenu Québec collabore également avec la Commission afin d'examiner la possibilité de modifier la base de calcul de ses cotisations.

Enfin, Revenu Québec poursuit sa collaboration avec l'Agence du revenu du Canada afin de mettre en commun leurs efforts pour explorer des actions conjointes en vue de simplifier et de réduire le fardeau administratif des PME.

L'adaptation des services aux besoins et aux attentes de la clientèle

Sensibilisé aux besoins de sa clientèle, Revenu Québec comprend la nécessité de simplifier et d'alléger les obligations fiscales, qui sont basées sur le principe de l'autocotisation. C'est donc avec le souci d'adapter ses services et de favoriser une meilleure compréhension de ses programmes que Revenu Québec a orienté ses actions de communication. Il a de plus produit 184 communiqués de presse et plus de 100 publications, tant électroniques que papier, portant sur la fiscalité québécoise et les services offerts par l'organisation. Également, Revenu Québec a maintenu ses liens avec ses partenaires externes en organisant ou en participant à quelque 240 activités, notamment des conférences, des salons, des expositions et des congrès, dans le but de joindre un public varié et de se rendre ainsi accessible à un grand nombre de particuliers et d'entreprises.

Concernant le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, la centralisation des demandes de modification a permis d'en améliorer le traitement.

Les comptoirs de service sont équipés d'estampilleuses automatisées, ce qui permet de déposer immédiatement les documents dans une boîte de courrier particulière et d'éliminer le besoin de rencontrer un préposé à l'accueil. Le personnel est ainsi plus disponible pour répondre aux questions d'ordre fiscal ou administratif.

Revenu Québec offre également aux entreprises et à leurs représentants un service téléphonique spécialisé afin de répondre aux questions complexes portant sur les taxes et l'impôt des sociétés. En plus de ce service, un système de rendez-vous leur est offert.

Pour la seconde année, une déclaration de revenus préremplie a été expédiée à environ 28 000 particuliers ayant un profil fiscal simple et stable, produisant leur déclaration de revenus de façon manuscrite et ayant produit leur déclaration de revenus pour l'année 2007 au moyen de la déclaration préremplie personnalisée. La clientèle invitée, composée à 76 % de personnes de 65 ans et plus, l'utilisait sur une base volontaire. Un bilan de ce projet et des recommandations seront faits pour l'automne 2009.

Enfin, en ce qui concerne les services électroniques, les préparateurs de déclarations de revenus peuvent renouveler pour une deuxième année leur inscription en ligne, ce qui facilite la transmission des renseignements.

La clientèle des personnes handicapées

Dans le cadre du *Plan d'action concernant les personnes handicapées 2008-2009*, Revenu Québec a mis en œuvre l'ensemble des actions qui y étaient prévues. Parmi les principales actions réalisées, il a amélioré sa connaissance de la satisfaction et des besoins des personnes handicapées, notamment en exploitant des consultations menées pendant l'hiver et le printemps 2007 auprès de groupes d'employés et de représentants d'associations de personnes handicapées.

Pour faciliter l'accès à la clientèle ayant une déficience visuelle, les gros caractères ont été utilisés pour les brochures *Les personnes handicapées et la fiscalité* et *Les frais médicaux*.

Revenu Québec a également revu les mesures en place pour améliorer l'accessibilité des personnes handicapées aux édifices, en fonction du plan d'action élaboré par la Société immobilière du Québec, tout en adaptant, notamment, les postes de travail pour les personnes à mobilité réduite.

Enfin, au cours de l'année 2008, Revenu Québec a poursuivi son projet visant à offrir un accès simplifié à l'information et favorisant une démarche autonome pour les citoyens, qu'il s'agisse ou non de personnes handicapées. Cette nouvelle façon de faire facilite l'accès tant à des informations générales sur la fiscalité qu'aux renseignements personnels qui concernent les citoyens. Parmi les activités réalisées en ce sens en 2008, il faut mentionner celle liée à la simplification des communications concernant le crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée.

L'allègement des structures de l'État

OBJECTIF Poursuivre la mise en œuvre des choix gouvernementaux d'allègement des structures de l'État.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Collaborer aux travaux de développement de Services Québec.	Réalisations visant à développer et à mettre en place des services intégrés avec Services Québec, notamment – la consolidation du Service québécois de changement d'adresse; – la participation à la mise en place d'un guichet unique de services.	– Consolidation du Service québécois de changement d'adresse. – Poursuite des travaux pour la mise en place d'un guichet unique de services.
Collaborer aux travaux de développement des centres de services partagés gouvernementaux.	Réalisations liées à l'offre de service de Revenu Québec comme centre interministériel de services partagés.	– Ententes de service conclues avec 16 ministères et organismes depuis la création du centre interministériel de services partagés. – Offres de services personnalisés présentées.
	Participation aux projets découlant des priorités gouvernementales.	– Collaboration au développement des dossiers gouvernementaux prioritaires.

En désignant Revenu Québec comme centre interministériel de services partagés (CISP) en 2005, le gouvernement reconnaissait la force de son infrastructure technologique et organisationnelle. Ainsi, l'organisation a pu contribuer concrètement à la modernisation de l'État et, plus particulièrement, à la réduction de sa taille, tout en maintenant la qualité des services offerts.

L'offre de service détaillée de Revenu Québec prévoit des services en ressources humaines (formule clé en main), en ressources informationnelles et en traitement massif ainsi que des services plus spécialisés, comme le recouvrement de créances d'entreprises, la vérification interne, l'enquête administrative et l'évaluation de programmes.

Les services partagés

Revenu Québec collabore aux différents travaux interministériels sous la responsabilité du ministère des Services gouvernementaux (MSG) ou de Services Québec, qu'il s'agisse du projet concernant l'architecture gouvernementale des portails Internet, du Portail gouvernemental de services aux entreprises, de l'Infothèque gouvernementale ou du Service québécois d'authentification pour les citoyens et les entreprises.

Il participe également à la mise en œuvre des cinq projets prioritaires en matière de services partagés lancés par le MSG. Le CISP de Revenu Québec est plus particulièrement touché par deux projets prioritaires, en plus d'offrir des services complémentaires à ceux du Centre de services partagés du Québec. Le premier projet prioritaire concerne le regroupement de la gestion de la rémunération et des avantages sociaux. Dans le cadre de ce projet, le CISP de Revenu Québec offre des services au Curateur public et au ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation. Le second concerne les ressources informationnelles. Le MSG a confié à Revenu Québec le mandat d'offrir la solution gouvernementale pour l'authentification des entreprises (clicSÉQUR – Entreprises). Il a également demandé à Revenu Québec de mettre en place un centre gouvernemental en matière de formulaires électroniques.

Depuis sa création, le CISP de Revenu Québec a signé des ententes avec 16 différents ministères et organismes. Des ententes sont en cours d'élaboration avec d'autres ministères et organismes.

Troisième enjeu
L'efficience et la performance de l'organisation

ENJEU	L'efficience et la performance de l'organisation
ORIENTATION 3	Accroître l'efficience et la transparence de l'organisation.
AXES D'INTERVENTION	L'expertise et la mobilisation du personnel L'augmentation de la performance

La performance organisationnelle

OBJECTIF	Adapter les systèmes technologiques conformément aux plans de mise en œuvre.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Adapter les systèmes de traitement des déclarations de revenus des particuliers.	Réalisation des mesures prévues dans le plan de mise en œuvre.	Le volet Enregistrement et technologies ainsi que le volet Comptabilité ont été réalisés. Le volet Cotisation de l'impôt des particuliers est en cours de réalisation.

La refonte des systèmes de l'impôt des particuliers

Pour que Revenu Québec conserve sa capacité de réaliser sa mission à moyen et à long terme, il a lancé, en 2005, le projet de refonte des systèmes de l'impôt des particuliers. Ce projet consiste à réaliser une mise à jour technologique complète des systèmes de cotisation et de comptabilisation de l'impôt des particuliers. À terme, il permettra une gestion intégrée des dossiers des particuliers et facilitera l'intégration de changements, tels que l'application de nouvelles mesures législatives ou le développement de services électroniques.

Le projet se déroule selon un plan d'action s'articulant autour des trois volets suivants :

- le volet Enregistrement et technologies, dont les travaux de réalisation et d'implantation se sont terminés en novembre 2005, comme prévu;
- le volet Comptabilité, dont les travaux de réalisation et d'implantation se sont terminés en novembre 2008;
- le volet Cotisation de l'impôt des particuliers, dont la phase d'architecture détaillée s'est terminée en mars 2007. La phase de réalisation est en cours, et l'implantation finale de tous les nouveaux systèmes est prévue pour novembre 2010.

Le plan d'investissement en technologies de l'information

Revenu Québec a amorcé les travaux se rapportant aux nouveaux projets prévus au plan d'investissement en technologies de l'information 2008-2009. De plus, il a poursuivi ceux qui étaient prévus aux plans d'investissement précédents, dont la réalisation s'échelonne sur plusieurs années.

En 2008-2009, les principaux projets réalisés ayant une influence sur l'augmentation de la performance organisationnelle sont les suivants :

- l'optimisation du registre des entreprises (phase 1), qui vise à améliorer les processus organisationnels ainsi que les systèmes et les technologies de Revenu Québec et qui prévoit un gain de productivité dans l'organisation;
- le projet Système intégré des comptes à recevoir, qui permet d'améliorer la perception des comptes débiteurs, de diminuer le nombre de mauvaises créances et, du coup, d'augmenter les revenus gouvernementaux.

Outre ces réalisations, il faut également rappeler la mise en place du système Stratégie d'affaires en gestion intégrée des ressources (SAGIR), les investissements en infrastructure réseau et en télécommunication de même que les développements en cours à l'égard de la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers. Tous ces investissements ou développements ont ou auront un effet significatif sur la performance de l'organisation.

La modernisation de l'organisation

OBJECTIF Poursuivre la modernisation de Revenu Québec.

Actions	Indicateurs et cibles	Résultats
Contribuer à la mise en place de la stratégie gouvernementale en matière de développement durable.	Réalisation des mesures prévues au plan d'action en matière de développement durable.	– Bilan du plan d'action interne de développement durable 2007-2008, à titre de projet pilote. – Lancement et implantation du Plan d'action de développement durable 2009-2013. – Participation aux travaux du Comité interministériel de développement durable.

Le développement durable

Revenu Québec adhère aux principes énoncés dans la Loi sur le développement durable et contribue à leur mise en œuvre.

En 2006, Revenu Québec effectuait un virage en matière de développement durable, qui donnait suite au premier plan d'action interne élaboré en 2007-2008. Les nouvelles exigences établies dans le document

Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013, adopté en décembre 2007, ont ensuite servi de cadre de référence au *Plan d'action de développement durable 2009-2013*.

Outre la tenue de nombreuses initiatives de sensibilisation menées auprès du personnel de Revenu Québec, une série d'actions concrètes liées à des cibles et à des indicateurs précis ont été mises en œuvre, principalement en matière de gestion des matières résiduelles et de lutte contre les changements climatiques :

- des pratiques écoresponsables ont été mises en place, dont l'achat de papier composé à 100 % de fibres recyclées;
- la configuration des ordinateurs de Revenu Québec en mode impression recto verso a permis de réduire l'utilisation du papier;
- le recours accru aux services électroniques pour transmettre les déclarations et les paiements électroniques, l'augmentation du nombre de formulaires disponibles dans le site Internet de Revenu Québec ainsi que l'implantation de nouvelles applications informatiques à la Direction du registre des entreprises contribuent également à une utilisation plus judicieuse du papier, tout en facilitant la gestion des documents;
- la poursuite du programme Visez juste! de RECYC-QUÉBEC a donné lieu à une gestion écologique des matières résiduelles, dont la collecte de piles usagées dans les bureaux de Revenu Québec où le volume le justifiait de même que la révision des contrats de services en vue d'éliminer progressivement l'utilisation de verres en styromousse et de bâtonnets en plastique.

Les efforts de Revenu Québec se poursuivent en vue de converger vers la démarche de développement durable. Tous les secteurs de l'organisation sont ainsi mis à contribution pour mettre progressivement en place des mesures intégrant les principes directeurs régissant cette démarche.

Les changements climatiques

Revenu Québec a entrepris des actions afin de répondre aux exigences du plan d'action 2006-2012 sur les changements climatiques en mettant en œuvre son plan d'action interne de développement durable 2007-2008. Ainsi, au cours de l'exercice 2008-2009, il a modifié les systèmes d'éclairage lors de la réalisation de travaux de rénovation pour diminuer la consommation d'énergie. Il a également fait la promotion de l'usage du transport en commun auprès de son personnel.

La mobilisation, le transfert des connaissances et la relève de la main-d'œuvre

OBJECTIF	Favoriser la mobilisation de tout le personnel, le transfert des compétences et la relève de la main-d'œuvre.	
Actions	**Indicateurs et cibles**	**Résultats**
Appliquer à l'ensemble de Revenu Québec le processus de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre.	Réalisation des mesures prévues dans le Plan pluriannuel de la main-d'œuvre de Revenu Québec.	Les actions prévues ont été réalisées et le rapport sur la situation de la main-d'œuvre pour 2008-2012 a été déposé.
Investir dans la formation et le développement de l'expertise.	Pourcentage de la masse salariale investi en formation.	– 2,7 % de la masse salariale investie en formation.
	Nombre de jours-personnes par thèmes de formation.	– 63 816 jours-personnes pour l'ensemble de la formation.
Mettre en œuvre un cadre de référence en matière de reconnaissance.	Réalisation des mesures prévues en matière de reconnaissance envers le personnel.	Un plan de travail a été mis en place en septembre 2007. Le bilan de la mise en œuvre du cadre de référence sur la reconnaissance au cours de l'exercice 2008-2009 a été déposé.

La planification de la main-d'œuvre

La gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre est une démarche qui tient compte, notamment, de la prévision des départs à la retraite et des besoins particuliers en main-d'œuvre, de la répartition de celle-ci dans diverses catégories (statut d'emploi, groupe d'âge, sexe, région, etc.), de l'instabilité de la main-d'œuvre et des secteurs d'emploi où il y a plus de demandes que d'offres.

À ce sujet, les principales actions mises en place par Revenu Québec au cours de l'exercice 2008-2009 sont les suivantes :

- suivi du plan d'action concernant la gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre;
- poursuite de la mise en œuvre des stratégies relatives à l'attraction d'étudiants universitaires pour des emplois dans le domaine de la vérification;
- poursuite de la tenue d'un concours de promotion pour les emplois d'encadrement de classe 3 et publication d'une liste de déclaration d'aptitudes pour répondre aux besoins de main-d'œuvre dans cette classe d'emploi;
- poursuite des discussions avec le Secrétariat du Conseil du trésor concernant la hiérarchie des emplois en fiscalité. Un projet d'entente entre le Secrétariat et le Syndicat de la fonction publique du Québec concernant les classes d'emploi de technicien en vérification fiscale et d'agent de recouvrement fiscal a été signé.

Par ailleurs, la détermination des emplois vulnérables en 2007 a servi à la rédaction d'un rapport sur la situation de la main-d'œuvre pour 2008-2012. La mise en œuvre des stratégies contenues dans ce rapport fera partie des actions prioritaires pour l'exercice 2009-2010.

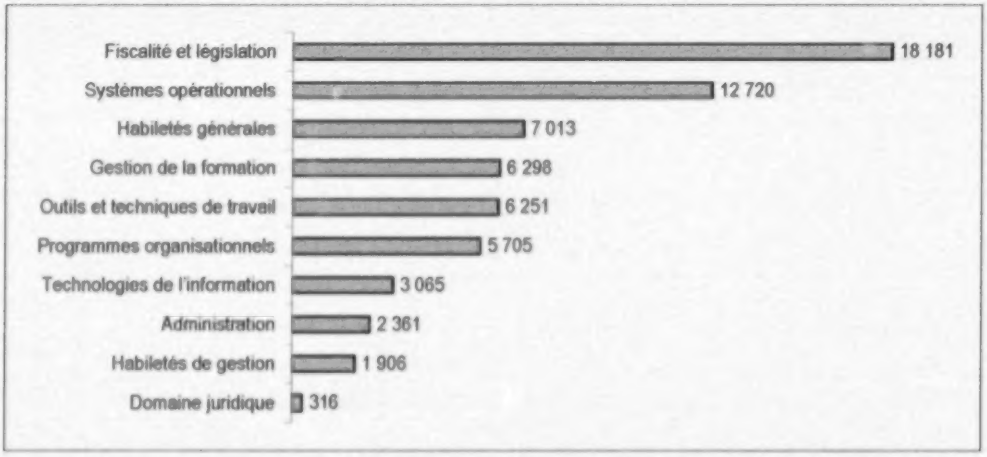
Ces travaux ont permis de constater que, d'ici 2015, 34 % du personnel permanent, soit 2 464 employés de Revenu Québec, et près de 56 % des cadres seront admissibles à la retraite à Revenu Québec. Selon l'expérience organisationnelle, 40 % de ces personnes prendront effectivement leur retraite à la date prévue, soit 986 personnes, ce qui représente 13,6 % du personnel permanent. De plus, Revenu Québec aura à relever des défis importants dans sa gestion de la main-d'œuvre au cours des prochaines années, conséquence des objectifs d'attrition auxquels il est confronté. Parmi ces défis figurent la conservation de l'expertise de son personnel d'encadrement, la relève et la stabilité de sa main-d'œuvre ainsi que la conservation de sa mémoire organisationnelle.

Les investissements en matière de formation et de développement de l'expertise

Le développement et le maintien des compétences du personnel sont un enjeu stratégique à Revenu Québec pour améliorer les services offerts aux citoyens et aux entreprises. En 2008-2009, Revenu Québec a consacré 63 816 jours-personnes à la formation et au perfectionnement de son personnel, soit une hausse de plus de 10 000 jours-personnes comparativement à 2007-2008.

Le graphique 5 illustre, pour l'exercice 2008-2009, la répartition du nombre de jours-personnes selon les dix grands thèmes de formation. Le nombre de jours-personnes comprend le temps de participation, de diffusion, de conception et de coordination des activités de formation. Le temps des personnes qui coordonnent les activités de formation est un des éléments regroupés sous le thème Administration.

GRAPHIQUE 5 Formation et perfectionnement du personnel – Répartition des jours-personnes selon les thèmes de formation[1]



1. Selon les renseignements saisis dans le système de gestion de la formation (GEFORM) en date du 14 avril 2009.

Les activités de formation visant à développer et à maintenir l'expertise du personnel à l'égard des lois fiscales appliquées par Revenu Québec et des programmes sociofiscaux administrés par celui-ci représentent 28,5 % des jours-personnes investis en matière de formation. Ces activités, regroupées sous le thème Fiscalité et législation, sont au cœur même de la mission de Revenu Québec et représentent un investissement de 18 181 jours-personnes en 2008-2009.

La complexité des systèmes informatiques utilisés pour appliquer les lois et administrer les programmes sociofiscaux, les modifications fiscales courantes qui requièrent la mise à niveau de ces systèmes et l'évolution de la technologie nécessitant la refonte des systèmes utilisés à Revenu Québec sont également au centre des préoccupations. Dans le but de soutenir le personnel dans l'exercice de ses fonctions et de maintenir la qualité de ses services, Revenu Québec a investi 12 720 jours-personnes en 2008-2009 pour conserver et améliorer l'expertise de son personnel à cet égard. Ces activités sont regroupées sous le thème Systèmes opérationnels et représentent 19,9 % des jours-personnes pour 2008-2009.

Pour se conformer aux exigences de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, Revenu Québec doit investir au moins 1 % de sa masse salariale en formation. À cet effet, les efforts de Revenu Québec ont dépassé largement les attentes, puisqu'il a consacré 2,7 % de sa masse salariale en formation pour l'année civile 2008.

Le tableau 22 récapitule les investissements consentis en matière de formation au cours des trois derniers exercices.

TABLEAU 22 Investissements en matière de formation

	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Nombre de jours-personnes	64 234	53 064	63 816
Montants investis (millions de dollars)	12,7	11,4	13,7
Pourcentage de la masse salariale[1]	3,0 %	2,9 %	2,7 %

1. Ce pourcentage est basé sur les résultats obtenus au cours de l'année civile 2008.

La politique sur la reconnaissance et le climat de travail

Revenu Québec reconnaît la contribution considérable que le personnel et les gestionnaires apportent à la réalisation de sa mission, leurs comportements exemplaires ainsi que les résultats positifs qu'ils obtiennent. En ce sens, la reconnaissance au travail constitue un élément important dans la gestion quotidienne.

Revenu Québec a adopté un cadre de référence ainsi qu'un plan de travail sur la reconnaissance et poursuit ses activités de sensibilisation auprès du personnel et des gestionnaires. Les travaux relatifs à ce plan s'inscrivent dans la continuité du cadre de référence.

En outre, Revenu Québec intervient régulièrement pour améliorer le climat de travail. Il a ainsi réalisé une enquête basée sur l'indice de performance humaine en faisant des interventions sectorielles qui couvrent l'ensemble du processus d'amélioration du climat de travail organisationnel, dont l'accompagnement à la gestion.

Par ailleurs, Revenu Québec a travaillé à la conception d'une approche globale concernant le climat de travail. Un projet pilote de consultation sur la qualité de vie au travail a été lancé auprès d'une partie du personnel au cours de l'exercice. Un questionnaire a été élaboré et administré par la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail de la Faculté d'administration de l'Université Laval.

Chacun des gestionnaires participant au projet pilote a rencontré son équipe de travail pour lui présenter les résultats du sondage, déterminer les points à améliorer et établir un plan d'action contenant des mesures à mettre en place pour améliorer la qualité de vie au travail. Les plans d'action seront ensuite transmis au titulaire de la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité au travail au cours du prochain exercice. Jusqu'à maintenant, 80 % des gestionnaires concernés ont transmis leur plan. Un second sondage sur la qualité de vie au travail sera effectué en 2010 afin de mesurer l'effet des actions posées.

La performance de Revenu Québec en ce qui a trait à la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises

PARTIE 3

La *Déclaration de services aux citoyens et aux entreprises* concrétise l'engagement de Revenu Québec quant à la qualité des services et constitue un outil de mobilisation efficace de son personnel pour atteindre les objectifs qu'il s'est fixés. Elle contient 24 indicateurs, regroupés en 12 catégories, pour lesquels les résultats atteints en 2008-2009 sont présentés dans les pages suivantes.

La satisfaction de la clientèle

Revenu Québec évalue la satisfaction de la clientèle tous les trois ans. En mai 2006, il a réalisé deux sondages téléphoniques[7], l'un auprès des particuliers et l'autre auprès des entreprises, afin de mesurer leur niveau de satisfaction à l'égard des services offerts. Les résultats ont indiqué que 78,6 % des particuliers et 74,4 % des entreprises se disent globalement satisfaits ou très satisfaits des services de Revenu Québec.

En ce qui concerne les plaintes[8], Revenu Québec considère que la gestion des plaintes est un moyen privilégié pour améliorer les façons de faire, corriger certaines situations et proposer des modifications à des politiques, à des directives, à des procédures administratives et à des pratiques. L'organisation s'engage à répondre à 80 % des plaintes dans un délai de moins de 35 jours.

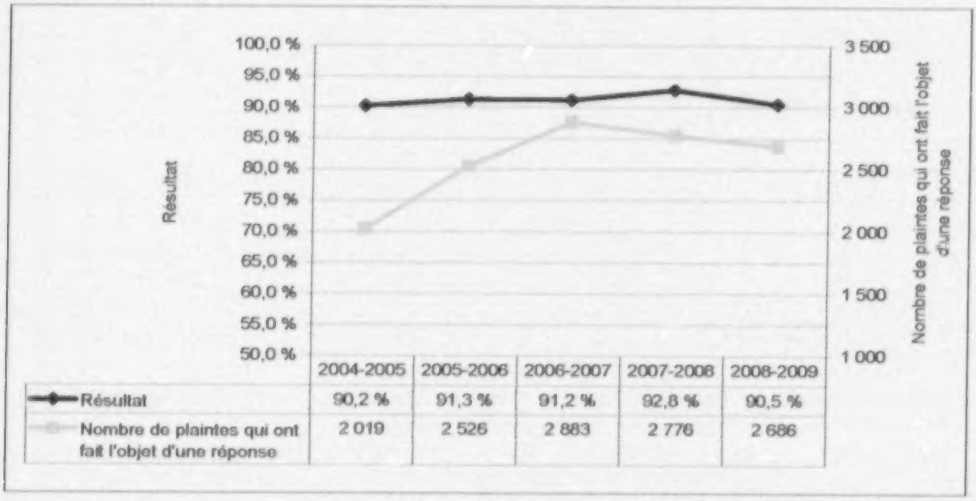
Indicateurs 2008-2009	Cibles	Résultats
Taux de satisfaction de la clientèle.	Sondage tous les trois ans	Réalisé
Pourcentage des plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours.	80 %	90,5 %

7. La sélection des répondants a été effectuée au hasard au moyen de listes téléphoniques publiques. Revenu Québec n'a ainsi fourni aucun nom ou renseignement confidentiel inscrits dans ses fichiers.

8. Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction, par un citoyen ou une entreprise, ou leur représentant respectif, transmise à un gestionnaire ou au responsable des plaintes, à l'égard de son dossier ou de la qualité du service rendu.

Le traitement des plaintes

GRAPHIQUE 6 Pourcentage des plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	90,2 %	91,3 %	91,2 %	92,8 %	90,5 %
Nombre de plaintes qui ont fait l'objet d'une réponse	2 019	2 526	2 883	2 776	2 686

Le pourcentage de plaintes ayant fait l'objet d'une réponse dans un délai de 35 jours, pour l'exercice 2008-2009, dépasse de plus de 10 points de pourcentage la cible fixée à 80 %. Parmi les principaux motifs évoqués par les citoyens figurent le délai de traitement des déclarations et des demandes de remboursement ainsi que leur désaccord concernant les actions et les gestes accomplis par Revenu Québec dans leur dossier.

Le nombre de plaintes reçues a quant à lui diminué, passant de 2 817 pour l'exercice 2007-2008 à 2 607 pour 2008-2009. La diminution des plaintes s'explique principalement par la réduction des délais de traitement concernant les demandes de remboursement de taxes (TPS et TVQ) et les demandes de remboursement pour habitations neuves.

Les services électroniques

Les services électroniques de Revenu Québec sont nombreux et en constante évolution. Adaptés aux besoins de sa clientèle ou à ceux de ses représentants, ils sont le moyen de communication privilégié pour traiter avec lui, tant en matière informationnelle que transactionnelle.

Grâce aux services électroniques, les citoyens peuvent

- transmettre leur déclaration de revenus par ImpôtNet Québec;
- recevoir de façon électronique leur avis de cotisation;
- consulter le service Info-remboursement pour obtenir des renseignements sur le traitement de leur déclaration de revenus;
- effectuer leur changement d'adresse;
- effectuer leurs paiements par l'intermédiaire des institutions financières.

Au moyen des services électroniques, les entreprises peuvent

- s'inscrire aux fichiers de Revenu Québec;
- produire leurs déclarations fiscales;
- consulter leurs dossiers et leurs messages électroniques;
- gérer leurs procurations et leurs autorisations d'accès à leurs dossiers;
- effectuer leur changement d'adresse;
- produire la déclaration de renseignements au registre des entreprises;
- effectuer leurs paiements par l'intermédiaire des institutions financières ou par Clic Revenu.

Les services électroniques permettent aux citoyens et aux entreprises de trouver l'information dont ils ont besoin et diminuent les délais de traitement. En tout temps, la clientèle a accès à des services gratuits et sécuritaires.

Indicateur 2008-2009	Cible	Résultat
Taux d'accessibilité aux services électroniques.	98 %	98,8 %

Le taux d'accessibilité aux services électroniques est un indicateur qui représente la proportion de temps de service réel, c'est-à-dire sans panne, par rapport au temps de service planifié. Celui-ci représente la différence entre le temps total pour une période visée et le temps nécessaire pour la maintenance des systèmes informatiques.

En 2008-2009, le taux d'accessibilité aux services électroniques a atteint 98,8 % du temps de service réel, atteignant ainsi la cible fixée à 98 %, ce qui représente une amélioration de près de 1 % par rapport à 2007-2008.

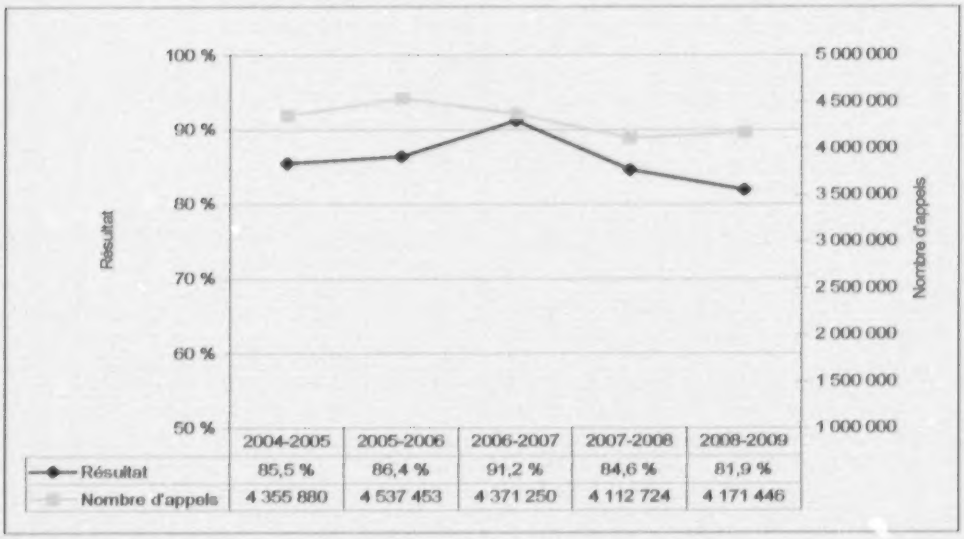
Les appels téléphoniques

Revenu Québec fournit un service téléphonique de renseignements sans frais et accessible à sa clientèle sur le territoire québécois. Il maintient également un service téléphonique adapté pour les personnes malentendantes.

L'organisation s'engage à répondre à 80 % des appels téléphoniques concernant une demande de renseignement général ou le traitement d'un dossier dans un délai de deux minutes. Lorsque ce délai ne peut pas être respecté, un message automatisé prévient la clientèle de son prolongement et lui indique approximativement le délai d'attente supplémentaire.

Indicateurs 2008-2009	Cibles	Résultats
Pourcentage des appels téléphoniques auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes.	80 %	81,9 %
Taux d'accessibilité à une ligne téléphonique.	90 %	91,1 %

GRAPHIQUE 7 Pourcentage des appels téléphoniques auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes



Le pourcentage des appels téléphoniques auxquels on a répondu dans un délai de deux minutes est de 81,9 % pour 2008-2009. Il dépasse ainsi la cible établie à 80 %. La diminution du taux d'atteinte constatée par rapport à l'exercice précédent résulte principalement de l'augmentation du nombre d'appels à la suite des modifications apportées au crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée, ce qui a également entraîné une hausse du temps moyen de conversation.

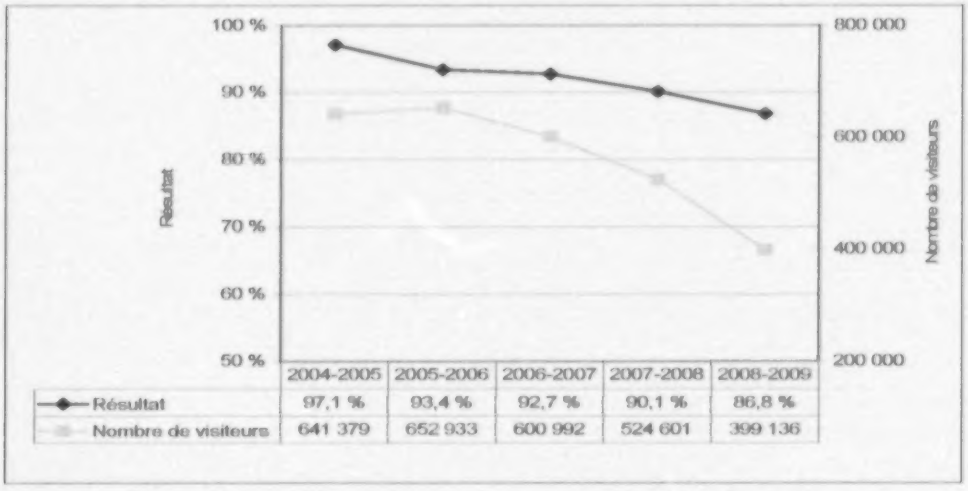
En ce qui concerne le taux d'accessibilité à une ligne téléphonique, il est de 91,1 %, soit légèrement supérieur à la cible de 90 %. Ce résultat reflète une amélioration de 2,5 points de pourcentage par rapport à l'exercice précédent.

Les visites aux comptoirs de service

Revenu Québec s'engage à recevoir toute personne se présentant à l'un de ses 17 comptoirs de service dans un délai de 20 minutes. Tous les bureaux sont accessibles aux personnes handicapées ou à mobilité réduite. De plus, les entrepreneurs ou leurs représentants peuvent obtenir une entrevue sur rendez-vous afin de rencontrer un membre du personnel et, ainsi, de recevoir des réponses complètes à leurs questions au moment qui leur convient.

Indicateur 2008-2009	Cible	Résultat
Pourcentage des visiteurs rencontrés à un comptoir de service dans un délai de 20 minutes	80 %	86,8 %

GRAPHIQUE 8 Pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	97,1 %	93,4 %	92,7 %	90,1 %	86,8 %
Nombre de visiteurs	641 379	652 933	600 992	524 601	399 136

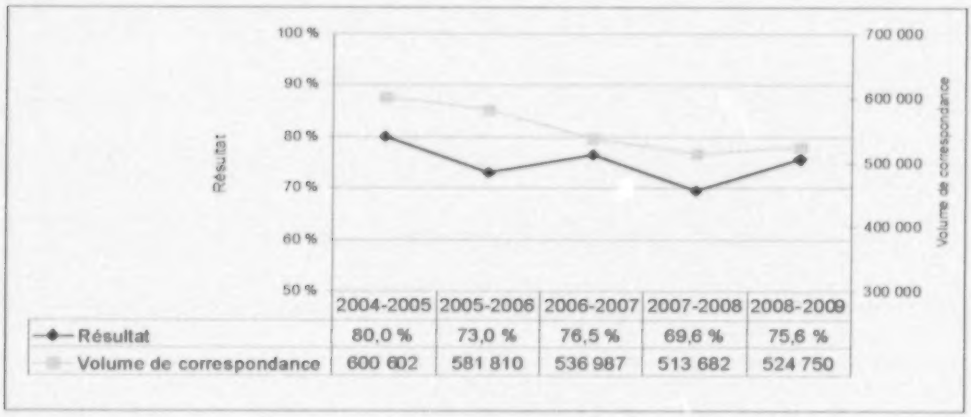
Le pourcentage des visiteurs rencontrés dans un délai de 20 minutes dépasse la cible. Une diminution importante des visiteurs s'étant présentés aux comptoirs de service est observée par rapport à 2007-2008. Cette diminution s'explique par la popularité croissante des services électroniques, qui a une influence réelle sur l'achalandage des comptoirs de service, et par l'implantation d'estampilleuses mécanisées répondant aux besoins d'une partie de la clientèle qui, par le passé, était reçue pour des rencontres de courte durée. Ainsi, la clientèle qui continue de se présenter aux comptoirs de service de Revenu Québec demande des informations exigeant un temps de réponse plus long, ce qui explique la diminution de la performance de 3 % par rapport à l'exercice précédent.

La correspondance

Revenu Québec s'engage à donner suite à 75 % des demandes effectuées par correspondance dans un délai de 35 jours.

Indicateur 2008-2009	Cible	Résultat
Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours.	75 %	75,6 %

GRAPHIQUE 9 Pourcentage de la correspondance à laquelle une suite a été donnée dans un délai de 35 jours



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	80,0 %	73,0 %	76,5 %	69,6 %	75,6 %
Volume de correspondance	600 602	581 810	536 987	513 682	524 750

Malgré l'augmentation du volume de la correspondance par rapport à l'exercice précédent, Revenu Québec a réussi à excéder de 6 points de pourcentage le taux d'atteinte de l'exercice précédent, tout en dépassant légèrement la cible de 75 %. Des modifications apportées au traitement de la correspondance expliquent cette performance.

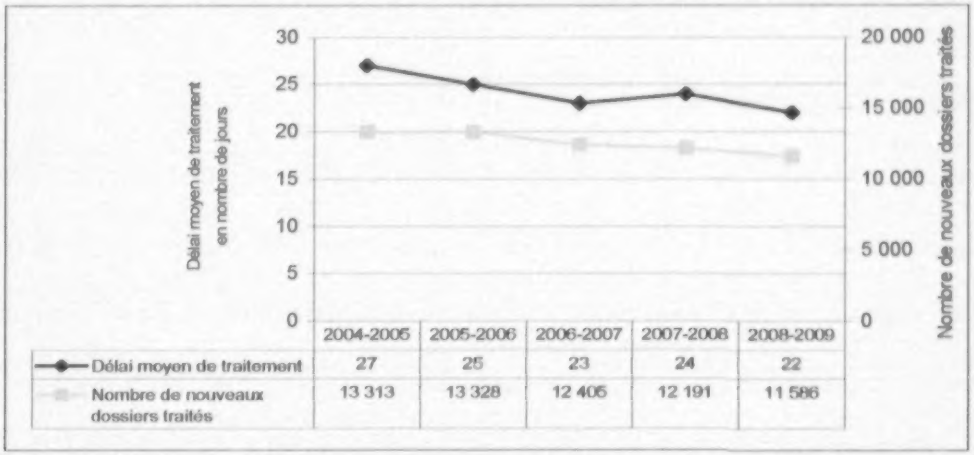
De plus, au cours de l'exercice, Revenu Québec a reçu 29 039 courriels. La règle établie par l'organisation prévoit que le personnel doit communiquer avec les auteurs de ces courriels dans un délai de 48 heures.

Les pensions alimentaires

Revenu Québec s'engage à traiter une nouvelle demande de pension alimentaire dans un délai moyen de 30 jours. Il s'engage également à effectuer, dans 100 % des cas, une première intervention de recouvrement dans un délai cible de 30 jours suivant le refus de payer du débiteur. Cette première intervention peut consister à l'aviser que son dossier a été transféré au service responsable du recouvrement à Revenu Québec. Elle peut aussi être une communication téléphonique, une demande de paiement ou un recours administratif ou judiciaire.

Indicateurs 2008-2009	Cibles	Résultats
Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers de pension alimentaire.	30 jours	22 jours
Pourcentage des dossiers ayant fait l'objet d'une première intervention de recouvrement dans un délai de 30 jours du refus de payer la pension alimentaire et les arrérages dus.	100 %	100 %

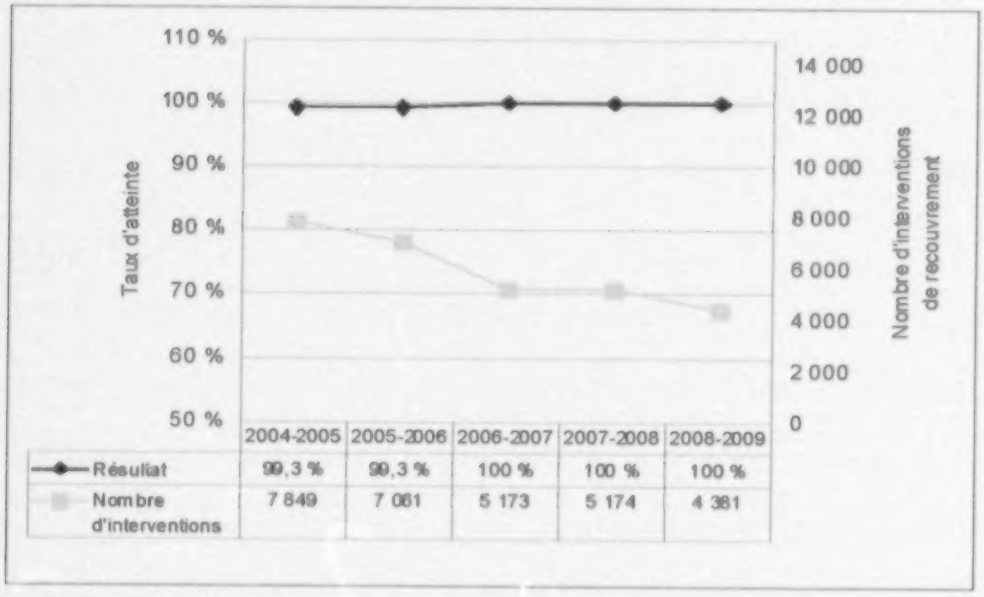
GRAPHIQUE 10 Pensions alimentaires – Délai moyen de traitement des nouveaux dossiers



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Délai moyen de traitement	27	25	23	24	22
Nombre de nouveaux dossiers traités	13 313	13 328	12 405	12 191	11 586

En 2008-2009, Revenu Québec a traité les dossiers de pension alimentaire dans un délai moyen de 22 jours, ce qui se situe bien en deçà de la cible de 30 jours.

GRAPHIQUE 11 Pensions alimentaires – Pourcentage des dossiers pour lesquels une première intervention de recouvrement a été effectuée dans un délai de 30 jours



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	99,3 %	99,3 %	100 %	100 %	100 %
Nombre d'interventions	7 849	7 061	5 173	5 174	4 381

En 2008-2009, Revenu Québec a effectué une première intervention dans un délai de 30 jours pour la totalité des 4 381 dossiers traités.

Les mesures d'optimisation des processus permettant le règlement des dossiers de créances alimentaires avant le recours aux services de perception expliquent en majeure partie la diminution du nombre d'interventions par rapport à 2007-2008.

La déclaration de revenus des particuliers

Revenu Québec s'engage à effectuer les remboursements ou à délivrer les avis de cotisation en respectant les délais suivants :

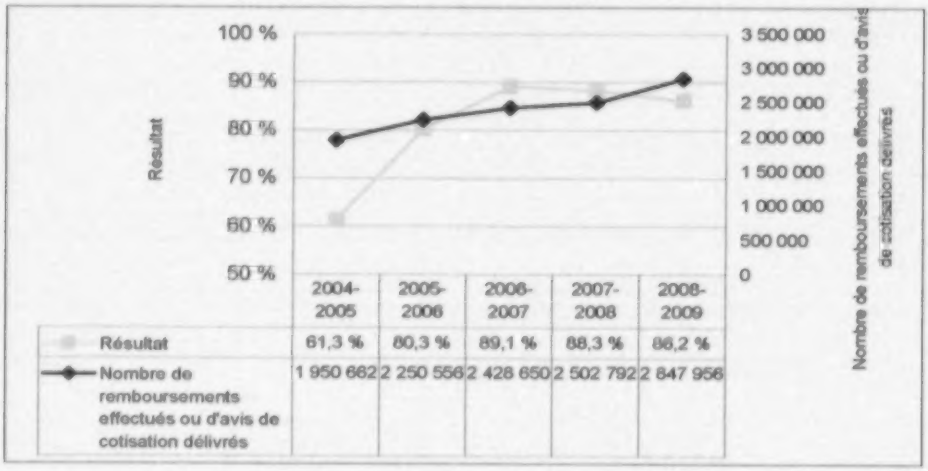
- 14 jours pour la déclaration de revenus reçue par voie électronique;
- 28 jours pour la déclaration de revenus reçue sur support papier.

Indicateurs 2007-2008	Cibles	Résultats
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements effectués dans un délai de 14 jours de la réception d'une déclaration de revenus par voie électronique.	90 %	86,2 %
Pourcentage des avis de cotisation délivrés ou des remboursements effectués dans un délai de 28 jours de la réception d'une déclaration de revenus sur support papier.	70 %	74,1 %

Comme illustré dans le graphique 12, le résultat a diminué par rapport à 2007-2008. Cette baisse est attribuable au fait que le traitement des déclarations de revenus reçues par voie électronique débute plus tard que la date à laquelle le service de transmission électronique est mis à la disposition de la clientèle. Par contre, les particuliers ayant demandé un remboursement anticipé l'ont obtenu dans un délai inférieur à 14 jours. Dans les faits, ils reçoivent ce remboursement en moyenne en moins de 10 jours civils dans 98 % des cas.

Le graphique 12 illustre également l'intérêt croissant des particuliers pour le mode de transmission électronique. Ce mode de transmission leur permet de recevoir leur remboursement ou leur avis de cotisation dans un délai plus court que celui dont ils auraient bénéficié s'ils avaient utilisé un formulaire papier pour produire leur déclaration de revenus.

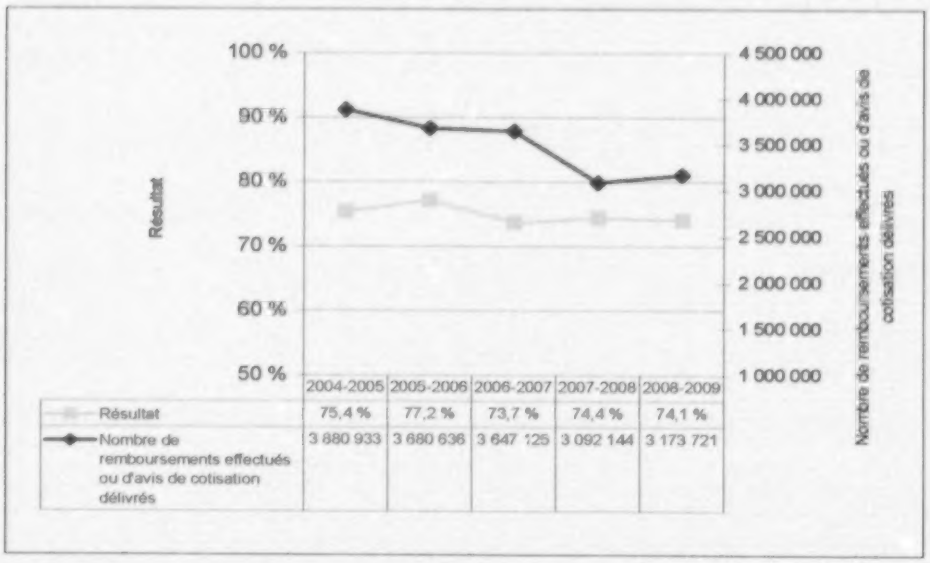
GRAPHIQUE 12 Particuliers – Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 14 jours pour les déclarations reçues par voie électronique



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	61,3 %	80,3 %	89,1 %	88,3 %	86,2 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	1 950 662	2 250 556	2 428 650	2 502 792	2 847 956

Le nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours a augmenté, passant de 3 092 144 en 2007-2008 à 3 173 721 en 2008-2009, pour les déclarations reçues sur support papier. La cible fixée à 70 % a été dépassée, comme l'illustre le graphique 13.

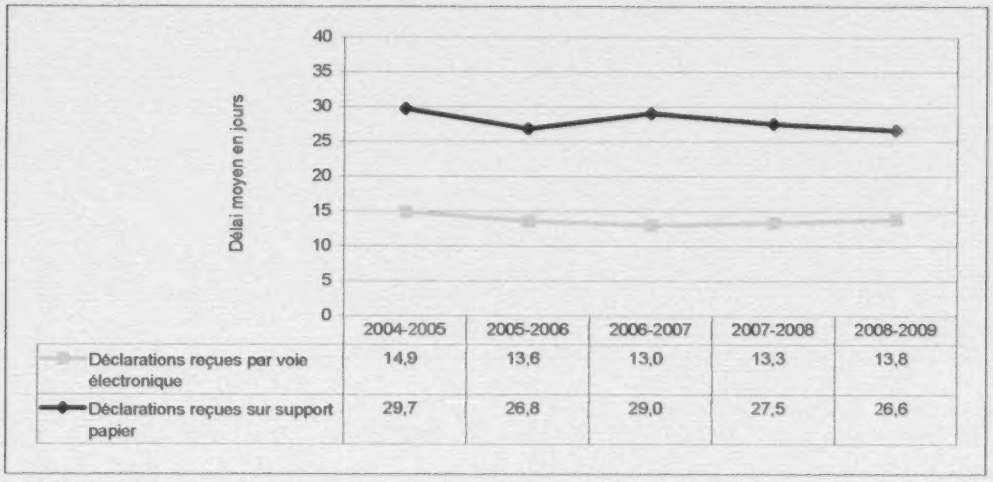
GRAPHIQUE 13 Particuliers – Pourcentage des remboursements effectués ou des avis de cotisation délivrés dans un délai de 28 jours pour les déclarations reçues sur support papier



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	75,4 %	77,2 %	73,7 %	74,4 %	74,1 %
Nombre de remboursements effectués ou d'avis de cotisation délivrés	3 880 933	3 680 636	3 647 125	3 092 144	3 173 721

En 2008-2009, Revenu Québec a effectué des remboursements ou délivré des avis de cotisation concernant 6 021 677 déclarations de revenus des particuliers. Ces déclarations peuvent concerner l'année d'imposition en cours ou les années précédentes. Il s'agit d'une augmentation de près de 8 % par rapport à 2007-2008, comme le montre le graphique 14.

GRAPHIQUE 14 Particuliers – Délai moyen de transmission des remboursements ou des avis de cotisation



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Déclarations reçues par voie électronique	14,9	13,6	13,0	13,3	13,8
Déclarations reçues sur support papier	29,7	26,8	29,0	27,5	26,6

Le délai moyen de transmission a légèrement augmenté pour les déclarations reçues par voie électronique, alors qu'il a diminué pour celles reçues sur support papier. Pour les déclarations reçues par voie électronique, le délai moyen de transmission a été de 13,8 jours en 2008-2009, soit 0,5 jour de plus qu'en 2007-2008 et 0,2 jour de moins que la cible de 14 jours. Pour les déclarations de revenus reçues sur support papier, le délai moyen de transmission a été de 26,6 jours, soit 1,4 jour de moins que la cible de 28 jours.

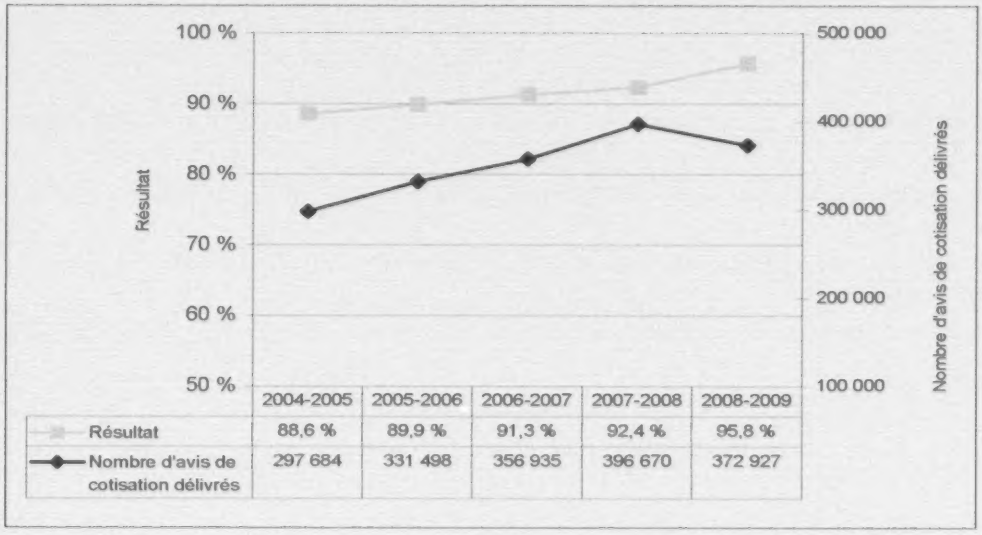
La déclaration de revenus des sociétés

Revenu Québec s'engage à délivrer aux entreprises leur avis de cotisation dans un délai de 100 jours suivant la réception de leur déclaration de revenus ou de toutes les informations nécessaires à son traitement.

Indicateur 2008-2009	Cible	Résultat
Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours suivant la réception d'une déclaration de revenus des sociétés.	85 %	95,8 %

Le graphique 15 présente les résultats concernant les déclarations de revenus des sociétés.

GRAPHIQUE 15 Entreprises – Pourcentage des avis de cotisation délivrés dans un délai de 100 jours



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	88,6 %	89,9 %	91,3 %	92,4 %	95,8 %
Nombre d'avis de cotisation délivrés	297 684	331 498	356 935	396 670	372 927

En 2008-2009, Revenu Québec a traité 372 927 déclarations de revenus des sociétés. Pour 95,8 % d'entre elles, un avis de cotisation a été délivré dans un délai de 100 jours. La cible annuelle, fixée à 85 %, a donc été dépassée de plus de 10 points de pourcentage.

L'inscription des nouvelles entreprises

Les entreprises peuvent s'inscrire aux fichiers de Revenu Québec de trois façons : par Internet, à ses comptoirs de service ou par courrier. Revenu Québec s'est fixé comme objectif d'attribuer aux entreprises un numéro d'inscription sans délai lorsque la demande est faite par Internet ou à ses comptoirs de service, ou dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.

Indicateurs 2008-2009	Cibles	Résultats
Pourcentage des numéros d'inscription attribués sans délai lorsque la personne soumet sa demande par Internet ou se présente à un comptoir de service.	100 %	100 %
Pourcentage des numéros d'inscription attribués dans un délai de 35 jours lorsque la demande est acheminée par courrier.	75 %	78,2 %

En 2008-2009, 57 432 entreprises se sont inscrites aux fichiers de Revenu Québec, comparativement à 57 721 lors de l'exercice précédent.

Depuis plusieurs années, Revenu Québec fait la promotion de son service d'inscription par Internet, qui offre notamment l'avantage d'être accessible en tout temps. En 2008-2009, 7 015 numéros d'inscription ont été attribués sans délai, comparativement à 6 387 en 2007-2008. Ces numéros d'inscription sont attribués sans délai lorsque la demande de l'entreprise est complète et satisfait à l'ensemble des exigences du service électronique.

Lorsqu'une personne se présente à l'un des comptoirs de service de Revenu Québec et qu'elle a en sa possession les renseignements et les documents exigés, elle reçoit un numéro d'inscription sans délai. En 2008-2009, 41 867 numéros d'inscription ont été attribués sans délai dans les différents comptoirs de service.

Par ailleurs, 8 550 demandes d'inscription ont été effectuées par courrier, et 78,2 % de ces demandes ont été traitées dans un délai de 35 jours.

Le remboursement de la taxe sur les intrants à titre de mandataire

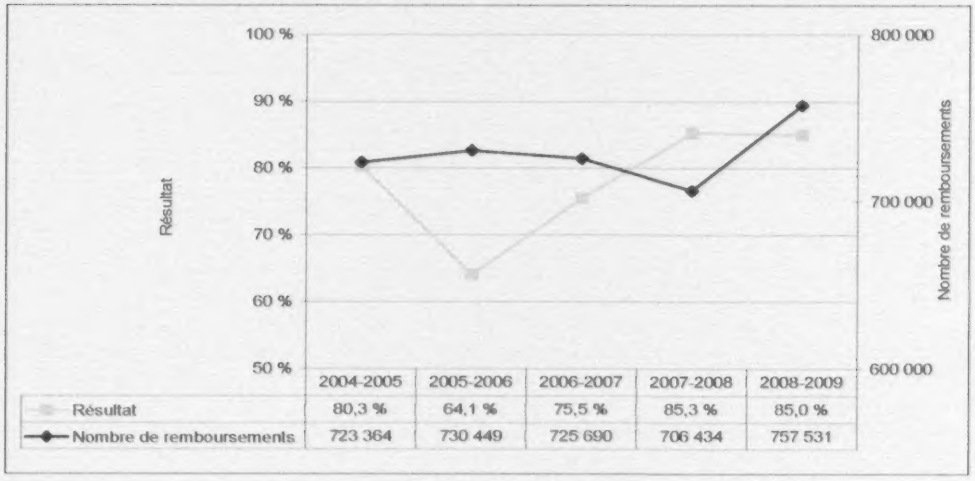
Cet indicateur tient compte des remboursements de taxe effectués par Revenu Québec pour la TVQ.

Indicateur 2008-2009	Cible	Résultat
Pourcentage des demandes de remboursement de la taxe sur les intrants traitées dans un délai de 30 jours.	75 %	85 %

En 2008-2009, Revenu Québec a traité 757 531 demandes de remboursement de la taxe sur les intrants, et 85 % d'entre elles ont été traitées dans un délai de 30 jours. La cible annuelle, fixée à 75 %, a donc été dépassée de 10 points de pourcentage, bien que le nombre de demandes ait augmenté de 7,2 % par rapport à l'exercice précédent.

Le graphique 16 présente les résultats concernant les remboursements de taxe.

GRAPHIQUE 16 Remboursement de la taxe sur les intrants – Pourcentage des demandes traitées dans un délai de 30 jours



	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Résultat	80,3 %	64,1 %	75,5 %	85,3 %	85,0 %
Nombre de remboursements	723 364	730 449	725 690	706 434	757 531

L'opposition à une cotisation

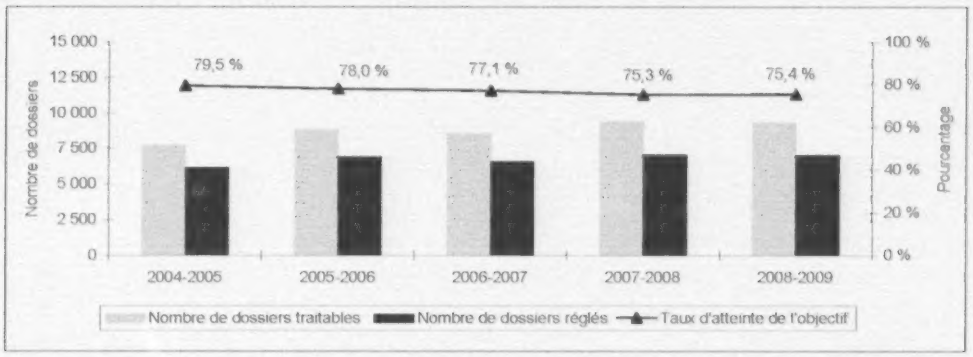
L'opposition est un recours administratif permettant à un contribuable ou à un mandataire de faire réviser son avis de cotisation par des représentants de Revenu Québec qui s'assurent de l'exactitude de la cotisation. L'opposition précède le recours aux tribunaux. La révision de l'avis de cotisation est confiée aux directions des oppositions de Montréal ou de Québec. Celles-ci sont des unités distinctes de celles qui établissent les cotisations, favorisant ainsi l'impartialité du processus.

Revenu Québec s'engage à communiquer sa décision à propos d'un avis d'opposition ainsi que les motifs la justifiant dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis.

Indicateur 2008-2009	Cible	Résultat
Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans un délai de six mois suivant la réception de l'avis d'opposition.	75 %	75,4 %

Le graphique 17 présente les résultats concernant les oppositions pour les cinq derniers exercices.

GRAPHIQUE 17 Pourcentage des dossiers d'opposition ayant fait l'objet d'une décision dans les six mois de la réception de l'avis d'opposition



Au cours du dernier exercice, l'organisation a maintenu, comme pour les exercices précédents, le pourcentage des dossiers réglés dans un délai de six mois au-dessus de la cible de 75 %, malgré une augmentation des dossiers traitables depuis 2004-2005.

Les services liés au registre des entreprises

Les services liés au registre des entreprises permettent la tenue d'un registre public des entreprises faisant des affaires au Québec ainsi que l'administration du régime québécois régissant l'existence des personnes morales. Ils font également l'objet d'une tarification et sont offerts en traitement normal ou prioritaire. Pour le traitement prioritaire, le tarif normal est majoré de 50 %.

Indicateurs 2008-2009	Cibles	Résultats				Variations %
		2005-2006	2006-2007	2007-2008	2008-2009	
Demandes de constitution d'une personne morale[1]						
– délai moyen de traitement (jours ouvrables)	5 jours	6,0	4,0	5,9	4,5	
– nombre		29 268	29 095	30 567	29 861	- 2,3
Demandes d'immatriculation d'entreprise[1]						
– délai moyen de traitement (jours ouvrables)	10 jours[2]	4,1	3,3	4,6	5,0	
– nombre		24 027	23 558	24 202	22 985	- 5,0
Autres demandes de service[1, 3]						
– délai moyen de traitement (jours ouvrables)	15 jours	26,3	19,8	25,1	17,5	
– nombre		634 180	606 520	716 740[4]	743 129	3,7
Total		687 475	659 173	771 509	795 975	3,2
Toutes les demandes ci-dessus, traitées en service prioritaire						
– délai moyen de traitement (jours ouvrables)	1 jour	1,2	0,9	1,5	1,3	
– nombre		20 537	20 083	26 333	28 176	7,0

1. Les demandes traitées en service prioritaire sont incluses.
2. Les demandes d'immatriculation de personnes physiques déposées au comptoir sont traitées le jour même lorsque la demande est complète.
3. Les autres demandes comprennent majoritairement les déclarations annuelles (mise à jour annuelle des renseignements pour les entreprises immatriculées) et les déclarations modificatives (obligation de la part des entreprises d'actualiser les informations déclarées au registre lorsqu'il y a eu un changement).
4. Ce nombre inclut 22 237 demandes de modification de statut qui ont été traitées par une nouvelle application informatique et dont les délais de traitement n'ont pas été pris en compte par les systèmes existants.

Au cours de l'exercice 2008-2009, Revenu Québec a réussi à réduire les délais de traitement de manière notable par rapport aux cibles prévues. Cette réduction résulte notamment

- d'une amélioration des modalités d'application du jumelage de la déclaration de renseignements au registre des entreprises et de la déclaration de revenus. Ainsi, le 1er janvier 2009, les annexes utilisées pour la mise à jour du registre ont été remplacées par une simple case à cocher dans la déclaration de revenus, ce qui permet de confirmer la validité des informations inscrites au registre. Dans le cas où les informations sont inexactes, leur mise à jour se fait désormais au moyen d'un service en ligne;
- de la mise en place de nouveaux modes de communication avec Revenu Québec, offerts à la clientèle professionnelle. Ainsi, en ce qui concerne les demandes de constitution d'entreprise, Revenu Québec offre aux professionnels, depuis l'automne 2008, un mode de communication par courriel sécurisé permettant de transmettre et de recevoir les documents et les certificats de constitution. Les professionnels qui en ont fait la demande peuvent également recevoir un code d'accès pour produire en ligne les déclarations de leurs clients;
- de l'ajout de ressources additionnelles et de la mise en œuvre de diverses mesures d'optimisation des processus de traitement;
- d'une faible croissance du nombre de demandes de services et de déclarations des entreprises par rapport à l'exercice précédent, nombre qui avait été anormalement élevé à la suite de la modification du Règlement d'application de la Loi sur les valeurs mobilières concernant l'obtention et le maintien du statut d'émetteur fermé.

Grâce à l'ensemble de ces mesures, Revenu Québec a traité les demandes de constitution en 4,5 jours et les déclarations d'immatriculation au registre des entreprises en 5 jours. L'ensemble des autres demandes ont été traitées en 17,5 jours, ce qui constitue une nette amélioration comparativement aux exercices précédents. Quant aux demandes traitées en service prioritaire, bien qu'elles aient augmenté à un rythme deux fois plus élevé que l'ensemble des demandes traitées par Revenu Québec, elles ont été traitées en 1,3 jour, ce qui constitue également une amélioration par rapport à l'exercice précédent. Revenu Québec poursuivra l'amélioration des services liés au registre des entreprises pour permettre aux entreprises d'utiliser les services en ligne et pour continuer à réduire le nombre de documents transmis sur support papier.

Les résultats de Revenu Québec en ce qui a trait à d'autres exigences gouvernementales

PARTIE 4

Les fonds spéciaux

Le Fonds de perception

Le Fonds de perception finance les biens et les services liés au recouvrement des créances de Revenu Québec et de tout autre ministère ou organisme qui, par entente, a recours aux services de la Direction générale des biens non réclamés et du centre de perception fiscale.

TABLEAU 23 Fonds de perception – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Revenus			
Honoraires de perception			
– Revenu Québec	49 251	50 210	56 265
– Fonds des pensions alimentaires	5 333	4 344	3 690
– Fonds de fourniture de biens ou de services	315	316	331
– Fonds des technologies de l'information	1 363	s. o.	s. o.
Frais de recouvrement	29 936	39 957	39 216
Autres revenus	1 149	175	401
Total des revenus	**87 347**	**95 002**	**99 903**
Dépenses de fonctionnement	84 452	95 123	102 155
Revenu net	**2 895**	**- 121**	**- 2 252**
Excédent à la fin	**21 200**	**21 079**	**18 827**
Investissements	**3 448**	**1 259**	**1 103**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de perception.

En 2008-2009, les revenus du Fonds de perception ont totalisé 99,9 millions de dollars, ce qui représente une hausse de 5,2 % comparativement à l'exercice précédent. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation de 6,1 millions de dollars des revenus issus des honoraires de perception de Revenu Québec, qui sont passés de 50,2 à 56,3 millions de dollars. Par ailleurs, les dépenses ont totalisé 102,2 millions de dollars, en hausse de 7,1 millions de dollars. Cette hausse s'explique principalement par l'entente de principe qui est survenue entre les parties patronales et syndicales relativement au dossier de classification des agents de recouvrement fiscal.

Les investissements ont représenté 1,1 million de dollars, en baisse de 0,2 million. Cette baisse est en grande partie attribuable à l'achat d'un logiciel, en 2007-2008, et à la diminution des efforts investis dans les développements informatiques.

Le Fonds des pensions alimentaires

Le Fonds des pensions alimentaires puise son financement dans les sommes affectées aux fonds spéciaux de Revenu Québec, les revenus d'intérêts, les frais juridiques et administratifs facturés aux débiteurs des pensions alimentaires et une subvention du gouvernement du Canada. Le Fonds des pensions alimentaires doit présenter un état des résultats équilibré, c'est-à-dire sans profit ni perte.

En 2008-2009, les dépenses de fonctionnement du Fonds des pensions alimentaires ont augmenté, passant de 36,4 à 39,6 millions de dollars.

TABLEAU 24 Fonds des pensions alimentaires – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Revenus			
Subvention d'équilibre du gouvernement du Québec	37 435	34 909	38 183
Subvention du gouvernement du Canada	268	292	313
Intérêts	171	153	139
Intérêts sur l'avance au ministère des Finances	294	288	73
Frais d'arrérages et autres	850	785	835
Autres revenus	768	10	48
Total des revenus	**39 786**	**36 437**	**39 591**
Dépenses de fonctionnement	**39 786**	**36 437**	**39 591**
Investissements	**1 315**	**982**	**964**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des pensions alimentaires.

La hausse des dépenses de fonctionnement provient, en partie, d'un changement de normes comptables réalisé en 2007-2008 et ayant nécessité, pour l'exercice visé, un reclassement de dépenses d'exercices antérieurs. En outre, certaines dépenses, telles que la créance douteuse et le loyer, ont connu une croissance respective de 0,6 million et de 0,3 million au cours du dernier exercice.

Le Fonds des technologies de l'information

Le Fonds des technologies de l'information sert au financement des dépenses engagées par Revenu Québec pour ses projets d'investissement en technologies de l'information et ses travaux de mise à niveau des systèmes informatiques.

Depuis la création du Fonds des technologies de l'information, en avril 1996, des investissements importants de 602,9 millions de dollars ont été effectués. En 2008-2009, à la demande du Vérificateur général du Québec, des immobilisations désuètes totalisant 114 millions de dollars ont été radiées des registres comptables du fonds. Ces immobilisations ne sont pas présentées aux états financiers du fonds au 31 mars 2009. Cette opération ramène les investissements totaux à 488,9 millions de dollars à cette date. Tous ces investissements sont capitalisés sur une période de trois à dix ans, selon la nature des biens acquis.

La dépense d'amortissement accumulée depuis la création du Fonds des technologies de l'information est de 348,7 millions de dollars. En raison de la radiation des immobilisations désuètes, l'amortissement accumulé sur ces immobilisations a été soustrait de la dépense d'amortissement totale, portant celle-ci à 234,7 millions de dollars au 31 mars 2009.

Le fonds est financé par des revenus de gestion et de location d'équipement ainsi que de systèmes informatiques de Revenu Québec. Ces revenus couvrent les dépenses d'amortissement, les dépenses d'intérêts ainsi que les frais de gestion. Le Fonds des technologies de l'information doit présenter un état des résultats équilibré.

TABLEAU 25 Fonds des technologies de l'information – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Revenus	**42 099**	**48 699**	**49 120**
Amortissement	36 510	41 342	44 980
Intérêts	5 102	6 931	3 708
Frais de gestion	487	426	432
Total des dépenses	**42 099**	**48 699**	**49 120**
Investissements	**67 323**	**51 953**	**69 526**

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds des technologies de l'information.

Pour l'exercice financier 2008-2009, les dépenses du Fonds des technologies de l'information ont été de 49,1 millions de dollars, comparativement à 48,7 millions de dollars en 2007-2008. Cette variation s'explique principalement par la livraison de la phase 2 du projet de refonte des systèmes de gestion de la TPS.

Les investissements capitalisables ont totalisé 69,5 millions de dollars, soit une augmentation de 17,6 millions par rapport à l'exercice précédent. L'augmentation des investissements s'explique principalement par les travaux relatifs à la refonte des systèmes de l'impôt des particuliers et ceux découlant des mesures du *Discours sur le budget 2007-2008* relatifs à l'impôt des particuliers.

Le Fonds de fourniture de biens ou de services

Le Fonds de fourniture de biens ou de services est affecté au financement des activités de fourniture de biens ou de services de Revenu Québec. Les activités ont débuté le 1er avril 2004 et se rapportent, notamment, à des produits et à des services liés au savoir-faire de Revenu Québec. Le Fonds de fourniture de biens ou de services doit autofinancer ses activités par l'équilibre annuel des revenus et des dépenses. Dans l'éventualité où les revenus crédités au fonds ne suffisent pas à acquitter la totalité des dépenses qui y sont comptabilisées et à assurer l'équilibre financier du fonds, ce manque à gagner doit être comblé à même les crédits alloués à Revenu Québec.

Les revenus et les dépenses de ce fonds sont relatifs à la fourniture de biens et de services au Fonds de l'assurance médicaments, au Conseil de gestion de l'assurance parentale, au ministère des Services gouvernementaux, au Fonds national de formation de la main-d'œuvre, à la Société de l'assurance automobile du Québec de même qu'aux pétrolières pour la coloration des produits pétroliers.

TABLEAU 26 Fonds de fourniture de biens ou de services – Sommaire des revenus et des dépenses[1]

	(En milliers de dollars)		
	2006-2007	2007-2008	2008-2009
Revenus	15 038	20 677	21 039
Dépenses de fonctionnement	15 038	20 677	21 039
Investissements	S. O.	S. O.	S. O.

1. Les données sont extraites des états financiers du Fonds de fourniture de biens ou de services.

En 2008-2009, les revenus et les dépenses du Fonds de fourniture de biens ou de services ont totalisé 21 millions de dollars. La hausse des revenus depuis 2006-2007 s'explique principalement par l'accroissement des services rendus au ministère des Services gouvernementaux et au Conseil de gestion de l'assurance parentale.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Les réalisations effectuées en 2008-2009, qui font suite aux recommandations du Vérificateur général du Québec depuis 2003-2004, sont présentées à l'annexe 1 et concernent les rapports portant sur la gestion de la sécurité informatique, la gestion de la centrale de données, la main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles et le soutien financier aux entreprises culturelles. De plus, dans son rapport de suivi relatif au régime général d'assurance médicaments, le Vérificateur général du Québec a souligné que Revenu Québec a donné suite de façon satisfaisante aux recommandations qui lui étaient adressées.

La protection des renseignements confidentiels et l'accès à l'information

Pour remplir sa mission, Revenu Québec doit obtenir et traiter de nombreux renseignements. Les citoyens s'attendent, avec raison, à ce que les renseignements détenus à leur sujet soient protégés conformément aux lois. C'est pourquoi Revenu Québec accorde une priorité à la protection des renseignements confidentiels.

Le Comité ministériel de protection des renseignements confidentiels, présidé par la sous-ministre, assure la maîtrise des enjeux et la définition des orientations stratégiques en matière de confidentialité. Pour sa part, la Direction centrale de l'accès à l'information et de la protection des renseignements confidentiels se consacre exclusivement au traitement des dossiers liés à ces domaines. Son action s'appuie sur un réseau de répondants représentant tous les secteurs d'activité de l'organisation. Ce réseau assure le suivi des mandats organisationnels en matière de protection des renseignements et d'accès à l'information.

La formation et la sensibilisation continues du personnel constituent aussi une autre voie privilégiée. Revenu Québec tient annuellement une campagne de sensibilisation afin que le personnel adopte et démontre un comportement exemplaire en matière de protection des renseignements, reflétant ainsi l'une des valeurs de l'organisation. La campagne de sensibilisation permet aux gestionnaires de discuter avec le personnel de l'importance de la protection des renseignements confidentiels dans leurs activités quotidiennes. Tous et toutes sont invités à renouveler leur engagement personnel à cet égard en signant une déclaration de discrétion. Lors de la campagne de mars 2009, l'ensemble du personnel, y compris la haute direction, a renouvelé cet engagement. Des séances de formation ont également été offertes aux gestionnaires et au personnel.

Parmi les renseignements détenus par Revenu Québec, certains proviennent de fichiers de renseignements transmis par des ministères et des organismes gouvernementaux et municipaux, conformément au plan d'utilisation déposé à l'Assemblée nationale, qui est accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information. Un rapport annuel d'activité faisant état de la comparaison, du couplage ou de l'appariement de ces fichiers est également déposé à l'Assemblée nationale, accompagné d'un avis de la Commission d'accès à l'information.

En matière d'accès à l'information, les responsables ont traité 672 demandes d'accès à des documents administratifs ou à des renseignements confidentiels dans le cadre de l'application de la Loi sur le ministère du Revenu ou de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ce qui représente une augmentation de 33,8 % du nombre de demandes par rapport à l'exercice 2007-2008. En ce qui concerne les dossiers en révision devant la Commission d'accès à l'information, 9 demandes de révision se sont ajoutées au cours de l'exercice, portant à 29, en date du 31 mars 2009, le nombre de dossiers qui sont en attente de la convocation à l'audition devant la Commission.

L'éthique

La démarche éthique vise à faire naître un sentiment de responsabilité individuelle afin que chaque membre de l'organisation ait le souci d'agir de façon responsable, évalue les conséquences possibles de ses actions et consulte d'autres personnes pour réduire l'arbitraire dans sa prise de décision. À Revenu Québec, cette démarche est fondée sur l'équité, le sens du service, le respect et le sens des responsabilités.

Revenu Québec mise sur une organisation structurée en matière d'éthique. En effet, un responsable organisationnel, un comité d'orientation, un réseau de vigie et un réseau de personnes-ressources visent à orienter le cheminement éthique ainsi qu'à soutenir les personnes aux prises avec un dilemme éthique.

Depuis 2007, des changements ont été apportés pour permettre l'amélioration continue de la prise en charge de la réflexion éthique, de la prévention et de la résolution des conflits de valeurs pouvant survenir à Revenu Québec. Des façons de faire sont expérimentées dans certaines équipes de gestion pour obtenir une meilleure compréhension et intégration des valeurs dans les décisions quotidiennes.

Au cours de l'exercice 2008-2009, près de 400 personnes ont participé à une journée de sensibilisation à l'éthique. Cette journée s'adresse principalement aux nouveaux employés, puisque l'ensemble du personnel a déjà été sensibilisé à l'éthique depuis 2007.

De plus, le personnel de Revenu Québec a accès à un site sur l'éthique dans l'intranet organisationnel.

La santé des personnes au travail

Adoptée en avril 2004, la politique concernant la santé de personnes au travail a pour objectif d'assurer un milieu de vie de qualité à toutes les personnes travaillant à Revenu Québec grâce à une approche globale et intégrée en matière de santé au travail, basée sur la concertation et la responsabilisation de tous à l'égard de la prévention, du maintien et de l'amélioration de la santé au travail. Au cours de l'exercice 2008-2009, Revenu Québec a poursuivi ses engagements au moyen de programmes préventifs et éducationnels.

Les accidents du travail

Selon les dernières données disponibles, la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles varie de 0,97 à 41,73 accidents par million d'heures travaillées pour l'ensemble des ministères et organismes du gouvernement du Québec. La fréquence observée à Revenu Québec a été de 3,78 accidents par million d'heures travaillées en 2007. Elle était de 5,43 en 2006.

Le Programme d'aide aux employées et aux employés

Le Programme d'aide aux employées et aux employés (PAE) est un service de consultation à court terme pour aider et soutenir les membres du personnel qui éprouvent des difficultés touchant leur vie personnelle ou professionnelle. Une hausse du nombre d'employés qui ont eu recours au PAE a été observée au cours de l'exercice 2008-2009. Ainsi, 1 167 employés ont bénéficié des services du programme, comparativement à 1 069 employés en 2007-2008, ce qui correspond à une hausse de 9,2 %. Depuis l'existence de ce programme, le nombre de personnes qui y font appel est en croissance. Il en va de même dans les autres organisations. Ce service est utilisé par près de 10 % du personnel de Revenu Québec. En plus des activités d'information et de sensibilisation, des interventions ont eu lieu dans le but de faire la promotion du programme, notamment lors de l'accueil de nouveaux gestionnaires.

Le harcèlement psychologique

Revenu Québec s'est doté en 2007 d'une politique portant sur la prévention et le traitement des situations de harcèlement psychologique au travail. Un guide administratif en définit les modalités d'intervention. Deux professionnels sont affectés à ce dossier afin de répondre adéquatement aux diverses obligations légales et aux besoins organisationnels. De façon continue, diverses activités d'information et de sensibilisation ont été menées auprès du personnel et des gestionnaires dans le but de prévenir à la source les manifestations de harcèlement psychologique en milieu de travail et de présenter un inventaire d'outils d'aide à l'intervention. En complément à ces efforts de sensibilisation, des affiches ont été distribuées au cours de l'exercice 2008-2009 dans tous les édifices de Revenu Québec, et des dépliants sont remis à tous les nouveaux employés et gestionnaires lors des séances d'accueil.

En ce qui concerne les manifestations de violence et les actes d'entrave commis par la clientèle externe à l'égard du personnel, une politique organisationnelle a été adoptée en 2008. Des documents sur les mesures préventives et les mesures de sécurité à prendre en cas de menace sont mis à la disposition du personnel de Revenu Québec.

Le Programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail

Grâce au Programme de promotion de la santé et de la qualité de vie au travail, Revenu Québec souhaite agir positivement sur l'état de santé des personnes et renforcer leur sentiment d'appartenance à l'organisation. Des activités liées à la forme physique et au mieux-être ainsi que des activités socioculturelles sont offertes au personnel de Revenu Québec. Au cours du dernier exercice, les inscriptions aux activités offertes en milieu de travail ou à l'extérieur se sont chiffrées à environ 12 828. Il s'agit d'une augmentation de près de 10 % par rapport à l'exercice précédent.

L'absentéisme

L'évolution de l'absentéisme pour motifs de santé compte parmi les préoccupations de l'organisation en matière de gestion des ressources humaines. C'est d'ailleurs le cas pour toute organisation, qu'elle soit privée ou publique, en raison de ses répercussions sur les personnes elles-mêmes, la performance de l'organisation et sa capacité à offrir des services de qualité à la population.

Chaque année, un portrait des absences pour motifs de santé est réalisé par le Secrétariat du Conseil du trésor pour en suivre l'évolution et déterminer les causes possibles d'absentéisme. La comparaison des données des années civiles 2006 et 2007 est encourageante et démontre que le taux d'absentéisme a cessé de croître à Revenu Québec. Il est passé de 5,86 % en 2006 à 5,76 % en 2007. Toutefois, la complexité du phénomène de l'absentéisme subsiste, car de multiples facteurs personnels, organisationnels, physiques et psychologiques l'influencent. Démontrés à l'aide des données internes d'absentéisme, ces facteurs justifient l'approche globale de prévention et d'intervention en santé au travail en vigueur à Revenu Québec, tout en confirmant l'importance d'agir à la fois sur les absences de courte durée (cinq jours et moins) et les absences de longue durée (plus de cinq jours). À cet égard, le plan d'action se répartit en quatre axes d'intervention :

- la gestion de la présence au travail;
- la production et le suivi des données de gestion;
- la promotion de la santé;
- la prévention des risques, y compris le renforcement des actions préventives en santé psychologique et les activités de sensibilisation et de formation en matière d'absentéisme au travail.

Les comités de santé et sécurité

Revenu Québec est une organisation qui se préoccupe de santé et sécurité au travail. En vue de continuer à faire évoluer la prévention en santé et sécurité au travail, il compte, entre autres, sur la présence active de 24 comités de santé et sécurité et de 26 équipes d'intervention dans ses édifices. Ce champ d'intervention est soutenu par une équipe spécialisée en la matière.

Le programme d'accès à l'égalité en emploi

Le programme gouvernemental d'accès à l'égalité en emploi vise à assurer une meilleure représentativité des divers groupes de la société au sein de la fonction publique québécoise. Les groupes visés sont les membres des communautés culturelles, les anglophones, les autochtones et les personnes handicapées. Selon les objectifs du programme, les ministères et organismes doivent recruter 25 % de leur nouveau personnel parmi ces groupes cibles. Pour les membres des communautés culturelles, la cible gouvernementale à atteindre est de 9 % de l'effectif permanent. Pour les personnes handicapées, la cible organisationnelle à atteindre est de 2 % de l'effectif permanent.

Revenu Québec compte 1 356 employés appartenant à ces groupes parmi le personnel permanent et occasionnel (incluant les étudiants et les stagiaires). L'organisation reconnaît l'importance de favoriser la représentation des membres de ces groupes et poursuit les actions déjà engagées en vue d'atteindre les objectifs d'embauche.

De plus, Revenu Québec a conçu un plan d'action pour la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009, comme prévu à l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Les actions menées ont principalement pour but d'approfondir les connaissances sur les besoins des personnes handicapées.

TABLEAU 27 Embauche totale

	Permanents[1]	Occasionnels[2]	Étudiants d'été	Étudiants à temps partiel	Stagiaires rémunérés	Stagiaires non rémunérés
Nombre total de personnes embauchées	774	1 496	274	249	183	16

1. Les données sur l'embauche du personnel permanent incluent seulement les recrutements.
2. Les données sur l'embauche du personnel occasionnel incluent seulement les nouvelles entrées en fonction durant la période visée, ce qui exclut les employés occasionnels provenant des listes de rappel ainsi que ceux déjà en fonction et dont le contrat est renouvelé.

TABLEAU 28 Nombre d'employés permanents en place en date du 31 mars 2009

Effectif total (personnes)[1]	7 650

1. Sans le cabinet du ministre.

Membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

TABLEAU 29 Taux d'embauche des membres des groupes cibles

Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi[1]
Permanents	774	128	5	6	8	147	19,0 %
Occasionnels	1 496	308	6	5	29	348	23,3 %
Étudiants d'été	274	55	2	2	2	61	22,3 %
Étudiants à temps partiel	249	55	-	-	2	57	22,9 %
Stagiaires rémunérés	183	25	1	-	2	28	15,3 %
Stagiaires non rémunérés	16	12	-	-	-	12	75,0 %
Total	2 992	583	14	13	43	653	21,8 %

1. Le taux d'embauche par statuts d'emploi se calcule selon le nombre total de personnes issues du groupe visé dans un statut donné, par rapport à l'embauche totale en 2008-2009 dans le statut d'emploi.

TABLEAU 30 Taux d'embauche, en pourcentage, des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées

	Permanents	Occasionnels	Étudiants d'été et à temps partiel	Stagiaires rémunérés et non rémunérés
2006-2007	25,0 %	16,7 %	39,1 %	20,4 %
2007-2008	25,0 %	16,2 %	43,0 %	18,6 %
2008-2009	19,0 %	23,3 %	22,6 %	20,1 %

TABLEAU 31 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats comparatifs au 31 mars de chaque année

Groupes cibles	2006-2007		2007-2008		2008-2009	
	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total	Nombre d'employés permanents dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif permanent total
Communautés culturelles	512	7,0 %	556	7,6 %	673	8,8 %
Autochtones	13	0,2 %	15	0,2 %	18	0,2 %
Anglophones	46	0,6 %	49	0,7 %	46	0,6 %
Personnes handicapées	99	1,4 %	96	1,3 %	99	1,3 %

TABLEAU 32 Taux de représentativité des membres des groupes cibles parmi le personnel permanent : résultats par catégories d'emploi au 31 mars 2009

Groupes cibles	Personnel d'encadrement		Personnel professionnel[1]		Personnel technicien		Personnel de bureau		Personnel des agents de la paix		Personnel ouvrier		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	20	4,3	202	7,7	364	11,2	87	6,7	-	-	0	0	673	8,8
Autochtones	1	0,2	2	0,1	13	0,4	2	0,2	-	-	0	0	18	0,2
Anglophones	3	0,7	18	0,7	22	0,7	3	0,2	-	-	0	0	46	0,6
Personnes handicapées	0	0,0	20	0,8	55	1,7	24	1,9	-	-	0	0	99	1,3

1. Y compris les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Femmes

TABLEAU 33 Taux d'embauche des femmes au 31 mars 2009

	Permanents	Occasionnels	Étudiants d'été	Étudiants à temps partiel	Stagiaires rémunérés	Stagiaires non rémunérés	Total
Nombre de femmes embauchées	514	1 025	158	162	111	13	1 983
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2008-2009	66,4 %	68,5 %	57,7 %	65,1 %	60,7 %	81,3 %	66,3 %

TABLEAU 34 Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent au 31 mars 2009

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel[1]	Personnel technicien	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Total
Nombre total d'employés permanents	461	2 624	3 260	1 295	-	10	7 650
Nombre de femmes	194	1 274	1 976	1 013	-	0	4 457
Taux de représentativité des femmes parmi le personnel permanent (%)	42,1 %	48,6 %	60,6 %	78,2 %	-	0 %	58,3 %

1. Y compris les ingénieurs, les avocats, les notaires, les conseillers en gestion des ressources humaines, les enseignants, les médecins et les dentistes.

Les mesures favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Revenu Québec reconnaît l'importance d'augmenter la représentativité des personnes handicapées au sein de son personnel. Le pourcentage de représentativité s'élevant actuellement à 1,29 %, les efforts sont maintenus en vue d'atteindre l'objectif du plan d'embauche du gouvernement du Québec fixé à 2 %.

Le Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées, financé et géré par le Secrétariat du Conseil du trésor, a permis à Revenu Québec d'accueillir deux stagiaires pendant une année, en plus de donner suite à un projet de stage qui a été soumis au Centre de services partagés du Québec. Quatre candidats ont également bénéficié des mesures du plan d'intervention concernant l'adaptation des moyens d'évaluation nouvellement élaborés par le Secrétariat.

Dans le cadre d'un projet pilote, le ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles a offert une séance de sensibilisation sur les différentes communautés culturelles et les divers groupes ethniques à une soixantaine de gestionnaires de Revenu Québec.

De façon globale, les lignes directrices organisationnelles se traduisent par des choix de gestion cohérents avec les orientations gouvernementales en matière d'accès à l'égalité en emploi en ce qui concerne les personnes appartenant aux divers groupes cibles.

La qualité de la langue française dans l'Administration

La Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration prévoit que les ministères et organismes doivent faire état, dans leur rapport annuel de gestion, de l'application de leur politique linguistique et de la Charte de la langue française.

Ainsi, à Revenu Québec, le personnel dispose d'une trousse linguistique dans l'intranet où il peut obtenir rapidement des réponses à ses questions sur la langue. La trousse est enrichie d'une partie consacrée à la politique linguistique en vigueur dans l'organisation. De plus, un service de courrier électronique, qui assure une communication immédiate avec des linguistes ou des professionnels de la communication, permet d'obtenir des réponses à des questions d'ordre général ou portant sur l'application de la politique linguistique.

Cette année encore, Revenu Québec a démontré qu'il entend jouer de plus en plus un rôle exemplaire et moteur dans la promotion du français, langue officielle du Québec. C'est ainsi qu'il a modifié ses messages d'accueil téléphoniques afin de mieux répondre aux exigences de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

Le comité permanent sur la langue française a également été relancé. Son mandat est notamment de faire un suivi de l'application des politiques gouvernementales à incidence linguistique ainsi que de la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information et des communications. Les premiers travaux des membres du comité portent sur l'élaboration d'un plan d'action 2009-1012. Ce plan triennal vise à préciser l'application de la politique linguistique de Revenu Québec dans son site Internet ainsi que dans sa prestation électronique de services.

L'application de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu

Selon l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu, le gouvernement peut remettre tout montant payable ou rembourser tout montant payé à l'État. Ces remises peuvent être faites en vertu d'un règlement général ou d'un arrêté spécial. Il revient au ministre du Revenu de déposer à l'Assemblée nationale du Québec un état détaillé de ces remises dans les quatre mois de la fin de l'année financière au cours de laquelle de telles remises sont faites ou, si l'Assemblée ne siège pas, dans les 30 jours de la reprise de ses travaux.

Au cours de l'exercice 2008-2009, toutes les remises de droits ont été effectuées en vertu du décret 594-2008, concernant un règlement de remise relatif au crédit d'impôt remboursable pour maintien à domicile d'une personne âgée pour l'année d'imposition 2007. Ce décret date du 11 juin 2008 et a été publié dans la *Gazette officielle du Quebec* le 25 juin 2008.

TABLEAU 35 État détaillé des remises de droits en vertu de l'article 94 de la Loi sur le ministère du Revenu

Période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009	Nombre de cas	Remise accordée
Décret 594-2008 – Crédit d'impôt pour maintien à domicile d'une personne âgée	26 229	4 900 000 $
Total	**26 229**	**4 900 000 $**

L'application de l'article 94.1[9] de la Loi sur le ministère du Revenu

Le bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R4 régit l'application de l'article 94.1 en énonçant les circonstances générales devant conduire à son application et les principes devant régir l'exercice de ce pouvoir. Ainsi, il est permis de renoncer ou d'annuler des intérêts, des pénalités ou des frais dans les situations suivantes :

- situations exceptionnelles et indépendantes de la volonté du contribuable ou du mandataire (par exemple, un décès dans la famille immédiate ou une calamité naturelle, comme l'inondation survenue au Saguenay à l'été 1996 et la tempête de verglas survenue dans l'ouest du Québec en janvier 1998);
- actions attribuables à Revenu Québec (par exemple, des erreurs dans la documentation ou un retard indu dans le traitement).

Le tableau 36 présente le nombre et la valeur des renonciations et des annulations effectuées au cours de l'exercice financier 2008-2009.

TABLEAU 36 Sommaire statistique 2008-2009 – Renonciations et annulations d'intérêts, de pénalités et de frais en vertu de l'article 94.1 de la Loi sur le ministère du Revenu

Période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009	Nombre	Intérêts (en dollars)	Pénalités (en dollars)	Frais (en dollars)	Total (en dollars)
Impôt des particuliers et des sociétés					
Renonciations	10 787	1 051 151	59 460		1 110 611
Annulations	2 208	5 812 188	799 889	78 928	6 691 005
Total partiel	12 995	6 863 339	859 349	78 928	7 801 616
Retenues à la source, taxes à la consommation, droits et permis					
Renonciations	534	14 793 534	426 170		15 219 704
Annulations	11 984	2 660 016	11 046 209	170 240	13 876 465
Total partiel	12 518	17 453 550	11 472 379	170 240	29 096 169
Total des renonciations et des annulations	**25 513**	**24 316 889**	**12 331 728**	**249 168**	**36 897 785**
Total des cotisations pour intérêts, pénalités et frais inscrites aux états financiers		**530 720 364**	**254 161 430**	**40 976 303**	**825 858 097**
Proportion des renonciations et des annulations[1]		4,6 %	4,9 %	0,6 %	4,5 %

1. Le total des cotisations utilisées pour calculer cette proportion inclut le total des renonciations et des annulations ainsi que le total des cotisations inscrites aux états financiers.

9. Bulletin d'interprétation LMR. 94.1-1/R4, paragraphe 4 : « Le pouvoir de renoncer à un intérêt, à une pénalité ou à des frais est différent du pouvoir d'annuler de tels montants. Ainsi, il y a renonciation si le ministre intervient avant que l'intérêt ou la pénalité ne soit cotisé ou, dans le cas de l'intérêt ou des frais qui courent après l'avis de cotisation, lorsque le ministre y renonce. Le ministre fait alors le choix de ne pas imposer cet intérêt, cette pénalité ou ces frais de sorte que ces montants n'apparaissent jamais sur un avis de cotisation. Le pouvoir d'annuler un intérêt, une pénalité ou des frais intervient après que ces montants aient été cotisés ou exigés. »

L'application de l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA)

Le Québec a adhéré à l'Entente internationale concernant la taxe sur les carburants (IFTA) le 1er janvier 1996. Chapeautée par IFTA Inc. (Arizona), l'Entente regroupe les provinces canadiennes et la plupart des États américains. Elle permet de répartir, entre les administrations participantes et selon leur taux de taxe respectif, la taxe sur les carburants en fonction des kilomètres parcourus par les transporteurs dans chaque province ou État où ils circulent.

Le Québec arrive au premier rang des provinces canadiennes quant au nombre de permis délivrés et au dixième rang pour l'ensemble des 58 administrations. Revenu Québec s'assure que la répartition des kilomètres parcourus est adéquate, permettant ainsi une répartition conforme des droits d'immatriculation entre les administrations dans le cadre du Régime d'immatriculation international administré par la Société de l'assurance automobile du Québec. Il vérifie également l'exactitude des déclarations d'achat de carburant des transporteurs québécois, titulaires d'un permis IFTA.

En vertu de cette entente, chaque administration fait l'objet d'une vérification par ses pairs tous les quatre ans. La prochaine vérification visant le Québec sera effectuée en octobre 2009. Elle couvrira les années 2005 à 2008.

TABLEAU 37 Statistiques de l'Entente IFTA (par année civile)

	2006	2007	2008
Nombre de titulaires de permis	7 914	7 527	7 371
Nombre de paires de vignettes délivrées	37 363	36 187	34 379
Nombre de déclarations traitées	26 935	24 781	24 568
Nombre de vérifications effectuées	234	242	202
Nombre d'appels reçus aux numéros particuliers d'IFTA Inc.[1]	9 683	8 934	8 334
Nombre de certificats de voyage occasionnel délivrés[1, 2]	353	444	452

1. Statistiques selon les exercices financiers 2006-2007, 2007-2008 et 2008-2009.
2. Certificats délivrés aux transporteurs d'autres provinces ou États qui viennent occasionnellement au Québec et qui ne sont pas inscrits à l'Entente IFTA.

TABLEAU 38 Transferts de fonds entre les membres de l'Entente IFTA (par année civile)

	2006	2007	2008
Du Québec vers les autres administrations	- 30 092 106 $	- 26 745 087 $	- 21 781 139 $
Des autres administrations vers le Québec	15 147 017 $	15 036 609 $	15 516 366 $
Total	**- 14 945 089 $**	**- 11 708 478 $**	**- 6 264 773 $**

La diminution des transferts de fonds du Québec vers les autres administrations depuis 2006 s'explique notamment par une diminution du kilométrage des transporteurs québécois, principalement le kilométrage vers les États-Unis, et par la variation du taux de change du dollar canadien, qui était de 1,157 en 2006 comparativement à 1,065 en 2008.

En ce qui a trait aux transferts de fonds en provenance des autres administrations vers le Québec, ils sont demeurés stables. Les kilométrages et les achats effectués par les transporteurs provenant de celles-ci ont peu fluctué. De plus, comme ces transporteurs proviennent majoritairement du Canada, la baisse du taux de change n'a pas eu de répercussion.

Annexes

Annexe 1
Historique des recommandations du Vérificateur général du Québec

Gestion de la sécurité informatique

(Chapitre 4 du tome I du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2003-2004)

Revenu Québec a pris les mesures nécessaires pour appliquer les recommandations du Vérificateur général du Québec mentionnées ci-dessous.

Cadre de gestion organisationnel
Préciser et assigner formellement les responsabilités en matière de sécurité informatique.
S'assurer que toutes les déficiences détectées sont prises en charge rapidement et corrigées, s'il y a lieu.

Planification et sécurité informatique
S'assurer que les activités de sécurité sont considérées comme un ensemble cohérent.
S'assurer que les risques résiduels sont connus et acceptés par la direction.
S'assurer que des indicateurs de performance sont élaborés.
S'assurer que les mesures de sécurité relatives aux systèmes et aux infrastructures critiques prennent en compte les principaux risques informatiques auxquels ceux-ci sont exposés.

Habilitation des personnes
S'assurer que l'attribution des droits d'accès s'appuie sur une classification appropriée de l'information.

Sensibilisation et formation
Mettre en œuvre un programme de sensibilisation et de formation répondant aux besoins de l'ensemble de son effectif et évaluer son efficacité.

Continuité de service
Parfaire la stratégie en matière de continuité de service. Revenu Québec doit, notamment, documenter adéquatement les mesures retenues et tester celles-ci de manière à s'assurer de leur efficacité.

Contrôle des accès aux systèmes et aux données
Veiller à ce que la gestion des mots de passe soit appropriée.
Prendre les mesures nécessaires pour que les accès accordés correspondent aux besoins réels des utilisateurs et se limitent aux ressources visées.

Suivi des activités des systèmes
Contrôler adéquatement les activités de ses systèmes informatiques.

Tests d'intrusion réalisés aux fins de vérification
Réaliser des tests d'intrusion de façon périodique pour évaluer adéquatement la vulnérabilité des actifs informationnels et l'efficacité du dispositif de sécurité.

Revenu Québec a poursuivi les actions suivantes :

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Cadre de gestion organisationnel	
Veiller à ce que le comité de sécurité informatique relève de la bonne autorité et joue pleinement son rôle, spécifier les modalités relatives au suivi et s'assurer que cette fonction est adéquatement exercée.	Revenu Québec dispose d'une politique organisationnelle régissant les orientations en matière de sécurité informatique. De plus, plusieurs directives administratives découlant de cette politique précisent la portée, le fonctionnement ainsi que les rôles et responsabilités des intervenants faisant partie du comité de sécurité informatique. Le Bilan de sécurité 2008 et le Plan intégré de gestion de la sécurité ont été présentés au Comité ministériel de la sécurité informatique.
Se doter d'une stratégie pour évaluer, de façon périodique et indépendante, la vulnérabilité de ses systèmes et l'efficacité de son dispositif de sécurité.	Revenu Québec procède de façon périodique à l'évaluation de la vulnérabilité de ses systèmes et de l'efficacité de son dispositif de sécurité par des audits indépendants et des analyses de risques. Il précisera sa stratégie générale de gestion des vulnérabilités en spécifiant notamment son cycle de réalisation.

Gestion de la centrale de données de Revenu Québec

(Chapitre 3 du tome II du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2003-2004)

Revenu Québec a pris les mesures nécessaires pour appliquer les recommandations du Vérificateur général du Québec mentionnées ci-dessous.

Besoins des utilisateurs
Recenser systématiquement les besoins des utilisateurs de la centrale de données.
Analyser les besoins ainsi recensés en veillant à documenter suffisamment ses travaux.

Qualité de l'information
Compléter les contrôles afférents à ses systèmes opérationnels de manière à s'assurer, de façon continue, de la qualité des données internes alimentant la centrale.
Veiller à documenter adéquatement les caractéristiques des données stockées dans la centrale.
Poursuivre ses efforts afin que les applications mises à la disposition des utilisateurs soient simples et conviviales.

Revenu Québec a poursuivi les actions suivantes :

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Besoins des utilisateurs	
Améliorer le contenu de son plan d'action pour la mise en œuvre des projets retenus et leur mise à jour en temps opportun.	Un plan d'action détaillé a été produit afin de donner une vision globale de la planification des projets impliquant les cibles et les indicateurs de mesures pour évaluer – la performance de la centrale de données; – les étapes à franchir; – l'affectation des ressources pour la réalisation des projets; – le niveau de dotation nécessaire en personnel interne pour satisfaire aux attentes.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Étalonnage	
Consulter d'autres organisations disposant d'un entrepôt de données dans le but d'améliorer la performance de sa centrale de données.	Revenu Québec poursuit sa veille des meilleures pratiques dans le domaine des entrepôts de données afin de se doter d'un outil moderne capable d'améliorer constamment sa performance. De plus, il verra à documenter ses travaux.
Utilisation de l'information	
Favoriser une plus grande utilisation des données de la centrale afin d'améliorer la sélection des dossiers en matière de contrôle fiscal et le travail de vérification en découlant.	D'une part, la centrale de données est utilisée pour les projets de recherche et développement en matière de lutte contre l'évasion fiscale et le travail au noir. D'autre part, pour soutenir ses activités en constante évolution, le milieu opérationnel exploite les données de la centrale à l'aide de logiciels ou d'applications spécialisées.
Satisfaction des utilisateurs	
Mesurer régulièrement la satisfaction des utilisateurs selon un processus structuré et apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu.	Revenu Québec compte instaurer un processus officiel et structuré pour recueillir les besoins des utilisateurs et mesurer leur satisfaction.
Information de gestion	
Rassembler une information de gestion fiable et suffisante pour évaluer l'efficacité de la centrale de données ainsi que les retombées de l'utilisation de celle-ci sur ses activités opérationnelles.	Revenu Québec met en place un processus pour mesurer l'efficacité de la centrale de données et ses retombées.

Main-d'œuvre liée aux ressources informationnelles

(Chapitre 4 du tome II du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2005-2006)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Portefeuille d'investissement	
Se munir d'un portefeuille d'investissement relatif aux ressources informationnelles qui fournit l'information suivante :	Dans le cadre de la mise à jour de son portefeuille d'investissement, Revenu Québec a mis en place une politique et une directive touchant la gestion, la planification et le suivi des investissements en technologies de l'information.
– la catégorie des investissements;	Comme prévu dans sa directive, Revenu Québec établit une catégorisation de ses investissements en tenant compte des activités récurrentes et des projets en cours.
– les critères qui assurent le choix ou le maintien des projets et des activités récurrentes.	La politique énumère les principes qui soutiennent le choix des investissements en ressources informationnelles afin de répondre aux objectifs stratégiques et aux besoins de Revenu Québec ainsi qu'aux orientations et aux décisions gouvernementales.
Mettre à jour le portefeuille d'investissement en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'événements significatifs.	Comme prévu dans la politique, le Comité des priorités siège trois fois par année et peut également se réunir pour des raisons exceptionnelles afin de mettre à jour le plan annuel d'investissement des projets en technologies de l'information. De plus, un suivi périodique de ce plan est effectué auprès de la haute direction.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Se pourvoir d'un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles qui comporte les informations suivantes : – la description du besoin de main-d'œuvre nécessaire aux projets à l'étude ou autorisés ainsi qu'aux activités récurrentes; – les écarts observés entre le besoin de main-d'œuvre et sa disponibilité, l'analyse de la situation et la description de l'option à retenir; – la stratégie qui s'impose pour mettre en œuvre l'option retenue; – les décisions prises en ce qui concerne la planification de la main-d'œuvre et les motifs à la base de chacune d'elles.	Un plan de main-d'œuvre lié aux ressources informationnelles a été produit. Ce plan vise principalement à préciser les besoins de main-d'œuvre, à déterminer les écarts et à choisir les stratégies à prendre. Il tient compte des différents leviers rendus disponibles par les organismes centraux. Le plan final a été présenté aux autorités de Revenu Québec au cours de l'été 2008, et des actions concrètes ont été réalisées. Pour promouvoir les emplois en technologies de l'information à Revenu Québec, les actions suivantes ont été réalisées : – création d'un feuillet promotionnel sur les emplois en technologies de l'information; – envoi personnalisé de ce feuillet à plus de 3 800 analystes de la fonction publique ainsi qu'aux personnes ayant réussi le concours de recrutement tenu en 2008; – participation à la Journée de l'emploi organisée par le Centre de services partagés du Québec pour solliciter les analystes en informatique ayant réussi le concours de recrutement et possédant de une à treize années d'expérience au printemps 2008; – mise à jour du feuillet promotionnel permettant ainsi de cibler l'ensemble des emplois en technologies de l'information; – participation à la Journée de l'emploi organisée par le Centre de services partagés du Québec destinée aux techniciens en informatique ayant réussi le concours de recrutement et possédant de trois à treize années d'expérience au printemps 2009.
Mettre à jour le plan de main-d'œuvre en temps opportun, notamment à la suite de décisions ou d'événements significatifs.	Des données ont été mises à jour concernant les prévisions de départs à la retraite, les mouvements du personnel ainsi que le portrait des postes vacants.

Soutien financier aux entreprises culturelles

(Chapitre 5 du tome III du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2007-2008)

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Modalités d'attribution	
Proposer au ministère des Finances du Québec de revoir les modalités d'attribution liées aux mesures fiscales pour soutenir convenablement la prise de décision.	Revenu Québec effectue des travaux sur les problèmes d'application des mesures fiscales, conjointement avec la Société de développement des entreprises culturelles (SODEC) et le ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine. Il est prévu de présenter des recommandations au ministère des Finances du Québec sur la révision des modalités d'attribution au cours de l'année 2009.
Clarté des rôles	
Exercer le rôle qui lui est dévolu quant à l'admissibilité des sociétés.	Revenu Québec a mis en place des instructions de travail plus exhaustives en ce qui concerne l'admissibilité des sociétés au crédit d'impôt. De plus, il s'assure régulièrement que l'admissibilité des sociétés est validée par un processus de contrôle de la qualité.
Traitement des crédits d'impôt par Revenu Québec	
Démontrer dans ses dossiers que les crédits demandés le sont pour des dépenses admissibles.	Revenu Québec a précisé les instructions de travail afin de déterminer l'information devant être consignée dans un dossier pour démontrer que les crédits demandés concernent des dépenses admissibles.

Recommandations du Vérificateur général	Actions entreprises
Révocations	
Appliquer rapidement l'impôt spécial se rapportant aux révocations délivrées par la SODEC.	Revenu Québec a centralisé le traitement de l'impôt spécial. De plus, un processus de confirmation continu de transmission des révocations entre lui et la SODEC a été mis en place de façon à appliquer, le cas échéant, l'impôt spécial dès l'arrivée de la date légale de production.
Vérification *a posteriori*	
Mieux connaître la nature des travaux effectués par l'Agence du revenu du Canada et vérifier que les corrections transmises par cette dernière s'appliquent au crédit d'impôt provincial.	Revenu Québec a entrepris des négociations avec l'Agence du revenu du Canada afin qu'elle transmette automatiquement à Revenu Québec les informations relatives aux corrections qu'elle effectue. De plus, une instruction de travail a été élaborée pour s'assurer que les corrections s'appliquent au crédit d'impôt provincial.

Suivi du rapport 2003-2004 : Régime général d'assurance médicaments

(Chapitre 6 du tome II du rapport du Vérificateur général du Québec pour l'année 2008-2009)

Le Vérificateur général du Québec a déposé son rapport de suivi et a souligné que Revenu Québec a donné suite de façon satisfaisante aux deux recommandations qui lui étaient adressées.

Annexe 2
Lois appliquées en tout ou en partie par Revenu Québec

Revenu Québec remplit ses divers mandats en vertu principalement des lois suivantes :

Lois appliquées par le Revenu Québec

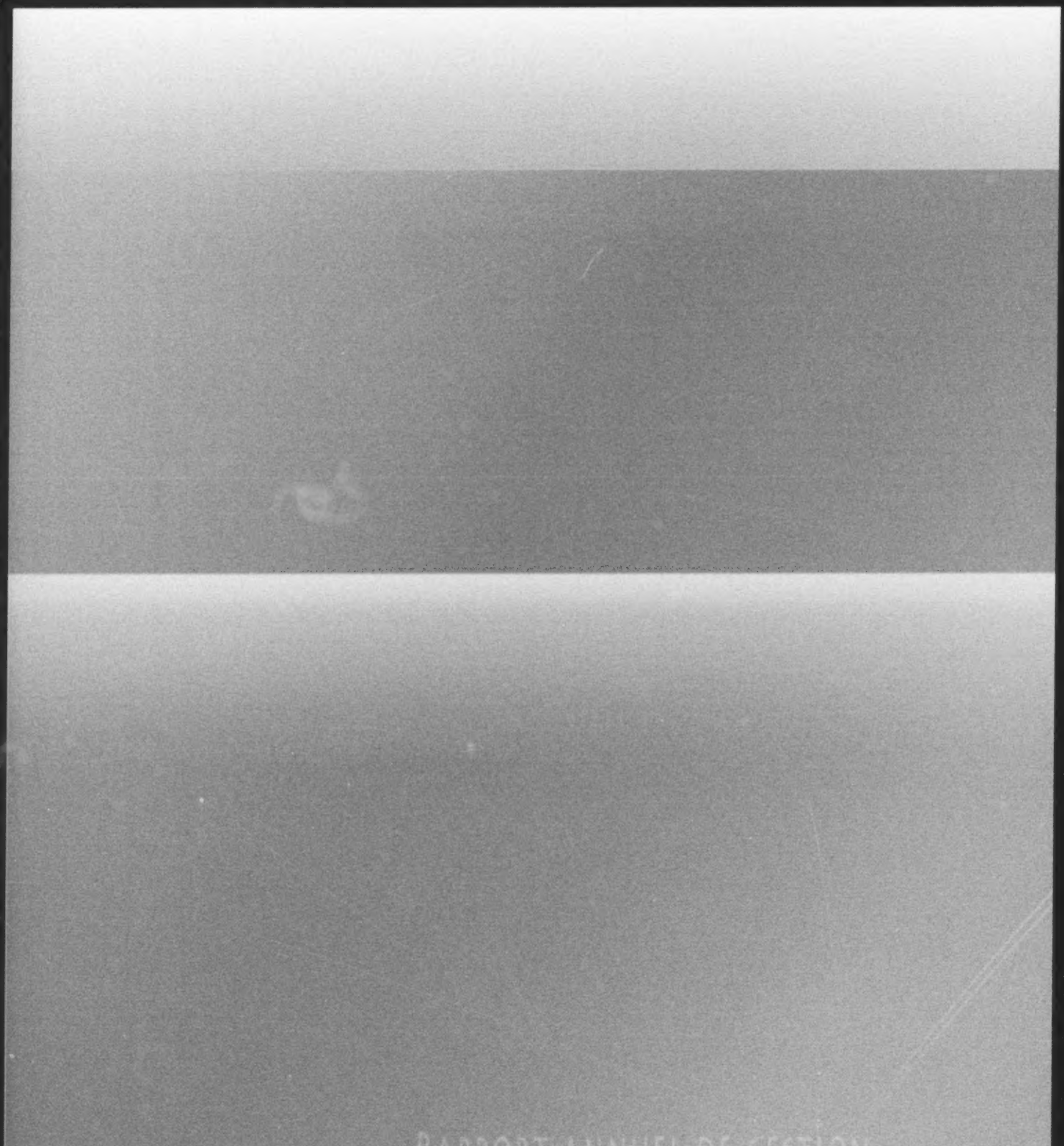
- Loi concernant l'impôt sur le tabac (LRQ, chapitre I-2)
- Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-3)
- Loi concernant l'application de la Loi sur les impôts (LRQ, chapitre I-4)
- Loi sur les licences (LRQ, chapitre L-3)[10]
- Loi sur le ministère du Revenu (LRQ, chapitre M-31)
- Loi facilitant le paiement des pensions alimentaires (LRQ, chapitre P-2.2)
- Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (LRQ, chapitre P-45)
- Loi sur le registraire des entreprises (LRQ, chapitre R-17.1)
- Loi sur le remboursement d'impôts fonciers (LRQ, chapitre R-20.1)
- Loi sur la taxe de vente du Québec (LRQ, chapitre T-0.1)
- Loi concernant la taxe sur les carburants (LRQ, chapitre T-1)

Lois appliquées partiellement par Revenu Québec

- Loi sur l'assurance parentale (LRQ, chapitre A-29.011)
- Loi sur les centres financiers internationaux (LRQ, chapitre C-8.3)
- Loi sur le curateur public (LRQ, chapitre C-81)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (LRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la fiscalité municipale (LRQ, chapitre F-2.1)
- Loi sur les normes du travail (LRQ, chapitre N-1.1)
- Loi sur la Régie de l'assurance maladie du Québec (LRQ, chapitre R-5)
- Loi sur le régime de rentes du Québec (LRQ, chapitre R-9)
- Loi sur la taxe d'accise, partie IX et annexes (LRC, 1985, chapitre E-15)

10. La Loi sur les licences a cessé d'avoir effet après le 31 août 2004 à l'égard des droits de licence qu'un détaillant doit payer pour agir à ce titre et lors de l'acquisition ou de la production de boissons alcooliques destinées à la consommation dans son établissement ainsi qu'à l'égard de l'obligation du fournisseur de percevoir ces mêmes droits en ce qui a trait aux ventes de boissons alcooliques effectuées après cette date.

Annexe 3
Organigramme au 31 mars 2009



RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Revenu Québec

ADM-500 (2009-09)